

Handelshögskolan  
Vid Göteborgs Universitet  
Institutionen för informatik  
2003-10-31



# Kvinnlig användarvänlighet

- En egenutvecklad kvinnlig användarvänlighetsmodell

## Sammanfattning

I dagsläget finns det många skrivna böcker och vetenskapliga rapporter om användarvänliga webbplatser. Kvinnorna ökar procentuellt sin användning av Internet samtidigt som det inte finns några studier som behandlar den kvinnliga användarvänligheten. Vidare poängterar tidigare forskning att huvuddelen av webbplatserna är utformade utifrån manliga normer. I denna uppsats tänker vi sträcka oss ett steg längre och utveckla en webbmodell som tar hänsyn till den kvinnliga användarvänligheten. Vi valde att studera området med ett kvalitativt tillvägagångssätt. Med hjälp av e-post skickades standardiserade frågeställningar till erfarna praktiker, som vi höll kontakt med. Majoriteten av respondenterna tyckte att innehållet i vår kvinnliga användarvänlighetsmodell var relevant. Vissa tyckte att vår modell var lämplig att studera vidare med, medan andra önskade en mer objektiv forskning. I denna uppsats gjordes endast första fasen och vi skulle därför vilja att vår webbmodell testades empiriskt. Både kvalitativt för att få bättre förståelse för kvinnans användarvänlighet och kvantitativt för att se om det är möjligt att generalisera materialet. Undersökningens resultat kan möjligtvis leda till att framtidens webbutvecklare börjar ta den kvinnliga användarvänligheten på allvar.

Nyckelord: Användarvänlighet, genus, kvinna, webbutveckling, webbmodell

Författare: Martin Erhamre och Marjan Trajkovski  
Handledare: Maria Bergenstjerna  
Examensarbete II, 10 poäng

## Förord

För genomförandet av denna magisteruppsats vill vi tacka vår handledare Maria Bergenstjerna för hennes goda råd och en utmärkt handledning. Vi har henne att tacka för de givande diskussioner som gett oss värdefulla upplysningar och olika beaktningssynvinklar.

Vi vill även tacka våra e-postrespondenter som vi haft kontinuerlig kontakt med under arbetets gång. Dessa personer har kommit med värdefulla insikter och synpunkter på vårt arbete. Med deras hjälp hade vi inte kunnat hitta det material vi använt oss av för denna uppsats. Vidare vill vi tacka vår respondentgrupp som tagit sig tid att svara på våra frågeställningar.

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1	BAKGRUND .....	1
1.2	PROBLEMOMRÅDE OCH SYFTE .....	2
1.3	AVGRÄNSNING .....	2
1.4	DEFINITIONER .....	3
1.5	DISPOSITION .....	4
<b>2</b>	<b>METOD .....</b>	<b>5</b>
2.1	DESIGN AV UTREDNING .....	5
2.1.1	Frågeställning .....	5
2.1.2	Datainsamling .....	5
2.1.3	Kvinnlig användarvänlighetsmodell .....	7
2.1.4	Diskussion och resultat av kvinnlig användarmodell .....	7
2.2	TROVÄRDIGHET .....	9
<b>3</b>	<b>TEORI .....</b>	<b>10</b>
3.1	VAL AV TEORETISKA BASKÄLLOR .....	10
3.1.1	Carl Martin Allwoods definition av användarvänlighet .....	13
3.1.2	Jacob Nielsens användarvänlighet i webbutveckling .....	15
3.1.3	24-timmarsmyndighetens användarvänlighet .....	19
3.1.4	Kvinnoforskning .....	23
3.1.4.1	Allmänt om kvinno- och genusforskning .....	23
3.1.4.2	Allmänt om kvinnor och mäns relation till teknik .....	24
3.1.4.3	Tre avgörande faktorer för att män och inte kvinnor förknippas med datorer .....	24
3.1.4.4	Kvinnors syn på webbdesign .....	25
3.1.4.5	Skillnaden mellan män och kvinnors användning av Internet .....	27
3.2	ÖVERSIKTSMODELL AV VÅRT ARBETSSÄTT .....	30
3.3	KVINNLIG ANVÄNDARVÄNLIGHETSMODELL .....	30
3.4	SAMMANFATTAD TABELL AV ALLA ANVÄNDA TEORIER .....	35
<b>4</b>	<b>EMPIRI OCH RESULTAT .....</b>	<b>37</b>
4.1	BESKRIVNING AV AKTÖRERNAS INFLYTANDE ÖVER TROLLHÄTTANS KOMMUNS WEBBPLATS .....	37
4.2	PRESENTATION AV PRAKTIKERNAS SYNPUNKTER PÅ VÅR KVINNliga ANVÄNDARVÄNLIGHETSMODELL .....	40
<b>5</b>	<b>DISKUSSION .....</b>	<b>47</b>
5.1	UTVECKLANDET AV DEN KVINNliga ANVÄNDARVÄNLIGHETSMODELLEN .....	47
5.2	DISKUSSION KRING ASPEKTERNA I VÅR KVINNliga ANVÄNDARVÄNLIGHETSMODELL .....	47
5.3	DISKUSSION KRING PRAKTIKERNAS SYNPUNKTER OM DEN KVINNliga ANVÄNDARVÄNLIGHETSMODELLEN .....	48
5.4	DISKUSSION KRING VÅRT SYFTE .....	49
5.5	VÅRA FÖRSLAG PÅ VIDAREFORSKNING .....	49
5.6	FRAMTIDEN .....	50
<b>6</b>	<b>SLUTSATS .....</b>	<b>51</b>
	<b>REFERENSLISTA .....</b>	<b>52</b>
	<b>BILAGOR .....</b>	<b>54</b>

# 1 Inledning

Många kvinnor uppger att Internet är för omständligt, att det går för långsamt och att tekniska problem ofta uppstår. De menar att det går minst lika snabbt att kontakta ett visst företag eller myndighet via telefon som att använda Internet. Vidare anser de att det tar tid att koppla upp sig eller att uppkopplingen bryts och att konstiga felmeddelanden dyker upp. Reklamen på webbsidorna är påträngande reklam och oväntade pornografiska popup-fönster ogillas (Andersson, 2003). Webbplatserna är byggda utifrån manliga normer (Wiberg, 1999) samtidigt som Internetbesökarna är till antalet lika många kvinnor som män (Teldok, 2003). Trots att kvinnor har upplevelser och åsikter som skiljer sig från männen så existerar det idag inte någon forskning inom kvinnlig användarvänlighet. Det bevisar även citatet som följer från en högt uppsatt person som arbetar med webbutveckling på statskontoret:

”- Hade ni någon genusaspekt med i era tankar när ni utformade riktlinjerna?

*Ja. När vi utarbetade riktlinjerna ställde jag som projektledare frågan om det finns skillnader mellan män och kvinnor i deras webbanvändning. Jag tog kontakt med forskarkretsar, men det fanns bara undersökningar som handlade om vilka webbplatser som kvinnor besökte. Det är bra i och för sig, men det verkar inte finnas någon forskning om skillnaden mellan kvinnor och män i webbanvändning.”* (Chef på statskontoret som ansvarar över hur användarvänliga webbsidor utformas, 2003)

## 1.1 Bakgrund

Intresset för användare och deras användning av datorer har funnits sedan mitten av 1900-talet. Forskningen har dock de senaste tjugo åren tagit användarna på allvar. Detta gäller även näringslivet, som börjat förstå vikten av att sätta användare i fokus (Allwood, 1998). Från deras sida har detta lett till att de skjutit till mer kapital inom forskning och utveckling av användarvänlighet. Tidigare fanns det flera företag som inte hade användaren i fokus. Detta ledde till att syftet med produkten misslyckades och att många miljoner kronor gick till spillo. Idag har användarnas syn och påverkan på webbplatser och datorsystem ökat (Preece, 2003). Fler systemutvecklingsföretag använder sig av användartester och det finns många böcker på marknaden som tar upp användarvänlighet. Flera dominerande personligheter inom området som exempelvis David Siegel, Jenny Preece och Jacob Nielsen har fått större inflytande. Forskningen inom användarvänlighet behöver dock utvecklas ytterligare, eftersom det finns glömda användargrupper som utvecklare inte tar hänsyn till. I dagsläget är webbsidorna utformade efter de manliga normerna (Wiberg, 1999). Dessa lägger oftast fokus på funktionalitet och design (Hagman, 2000) (Åström, 2003). Det senaste decenniet har antalet svenska Internet besökare ökat, och kvinnornas webbanvändning tilltagit snabbast. Det är idag nästan lika många kvinnor som män som tillämpar dessa media (SCB, 2003). Emellertid tar mestadels av dagens webbutvecklingsmodeller inte hänsyn till de kvinnliga förutsättningarna. Inom detta område finns det idag mycket bristande kunskaper. Det finns ett visst intresse hos exempelvis myndigheten och allmänheten (statskontoret, 2002). Är det inte då på tiden att detta område studeras på allvar, eller skall de kvinnliga aspekterna lämnas outforskade? Det borde inte var på detta vis, för i så fall lämnas en stor kunskapslucka för webbaktörer som de aldrig kommer få ha någon vetskap om.

## 1.2 Problemområde och Syfte

Vi tänker sträcka oss ett steg längre än Jacob Nielsen, 24 timmarsmyndigheten och andra webbforskare och utveckla en webbmodell som tar hänsyn till den kvinnliga användarvänligheten. I dagsläget finns det många skrivna böcker och vetenskapliga rapporter om användarvänliga webbsidor/webbplatser. Vi har däremot inte funnit något material som behandlar den kvinnliga användarvänligheten. Denna samhällsgrupp har procentuellt ökat sin användning av Internet (Andersson, 2002), samtidigt som tidigare forskning pekar på att mestadels av webbplatserna är utformade utifrån manliga normer (Wiberg, 1999). Kan det vara de manligt utformade webbplatserna som hindrar kvinnorna från att bli lika flitiga användare som män? Frågan är intressant för många aktörer på marknaden, dels för de grupper som vill tjäna pengar, men även de som vill uppnå en jämn genusanvändning av Internet. Det är därför viktigt att undersöka vad dagens webbaktörer har för åsikter om den kvinnliga användarvänligheten. Om det visar sig att de tycker att området är viktigt och intressant så kan vår studie fungera som en bas för framtida forskning.

I denna uppsats vill vi belysa den kvinnliga användarvänligheten. Detta kommer att göras med hjälp av en egenutvecklad webbmodell som diskuteras i samråd med berörda parter. Det leder till att de berörda parterna blir medvetna om de kvinnliga aspekter som finns och att de förhoppningsvis beaktar detta i sin framtida webbutveckling. Våra frågeställningar blir därmed:

*Huvudfråga: Vilka aspekter bör ingå i en kvinnlig användarvänlighetsmodell vid utformning av en webbplats?*

## 1.3 Avgränsning

Vi antar att webbsidorna är uppbyggda utifrån manliga normer, vilket ett tidigare forskningsarbete redovisat (Wiberg, 1999).

När vi undersöker webbutformningsteorier begränsar vi oss till Nielsens och 24-timmarmyndighetens riktlinjer. Nielsen står för utformning i privata sammanhang medan 24-timmarmyndigheten står för utveckling i offentlig miljö.

Vi använder oss av Carl Martin Allwoods definition av användarvänlighet. Detta kommer att vara riktlinjen för vilka aspekter som ryms inom området användarvänlighet.

När vi utvecklat modellen har vi samlat information från tidigare angränsande forskning. På grund av bristande tid och resurser avgränsar vi oss från egen empirisk undersökning om skillnader mellan genusen.

## 1.4 Definitioner

För att förtydliga uppsatsen beskriver vi nedan innebörden av ett antal viktiga begrepp.

*Användargränssnitt:* Är länken mellan en användare och ett datorprogram som ska underlätta datorarbetet för användaren.

*Användarvänlighet:* Innefattar ett antal olika aspekter. De är åtkomlighet, förenlighet med och stöd för människans mentala funktionssätt, individualisering och hjälpresurser. Detta kommer att tas upp mer djupgående senare under arbetet i kapitel 2.1 (Allwood, 1997).

*Genus:* Skillnaden mellan "kön" och "genus" är att könet är en biologisk term som enbart säger vilken typ av könsorgan en person har medan genus betyder socialt kön, det vill säga genus beskriver innebörden av att ha ett visst kön.

*Webbdesign:* Är ett generellt begrepp och infattar såväl en webbplats innehåll, användargränssnitt och grafisk design.

*Webbmodell:* Är en modell över ett specifikt antal aspekter som är relaterat till Internet och webben.

*Webbplats:* I denna uppsats skiljer vi mellan webbplatser, webbsidor och hemsidor. En webbsida är *en* sida som kan överblickas i ett fönster, eventuellt genom användning av rullningslistor. En webbplats är en samling webbsidor som hör ihop och en hemsida är den webbsidan på webbplatsen som användaren kommer till först och som kan användas som utgångspunkt vid besöket på webbplatsen. Om en webbplats består av en webbsida blir den webbsidan också hemsidan.

*Webbutvecklare:* I denna uppsats skiljer vi även på befattningarna webbutvecklare och webbdesigner. Webbutvecklare arbetar oftast med både design och programmering. Det vill säga en som både arbetar med design, planering, konstruktion med mera. En webbdesigner arbetar däremot mestadels med designen av själva hemsidan.

## 1.5 Disposition

Texten nedan beskriver uppsatsens fortsatta disposition.

I *kapitel 2* illustreras vårt tillvägagångssätt. Vi beskriver även vårt förhållningssätt, hur vi samlat in information och hur vår undersökning har bearbetats. För att förvissa oss om vårt tillvägagångssätt är lämpligt har vi även analyserat andra metoder. Sist i kapitlet beskrivs om hur vi fått tillgång till nödvändig information, respondenternas kvalité och om liknande undersökningar kan göras av andra forskare i andra miljöer. I *kapitel 3* beskrivs vår egenutvecklade webbmodell som tar hänsyn till kvinnlig användarvänlighet. För att lyckas med detta definierar vi inledningsvis Allwoods syn på användarvänlighet. Med hjälp av denna definition presenterar vi Nielsens och 24-timmarsmyndighetens syn på användarvänlighet. I nästa delmoment belyser vi kvinnoforskningen. Vidare granskar vi skillnaderna mellan genusens användning och syn på Internet. Sist i kapitlet utvecklas en egen webbmodell som beaktar kvinnliga användarvänlighetsaspekter med hjälp av definitionen användarvänlighet, webbutformningsteorier och kvinnoforskning. I *kapitel 4* presenterar vi inledningsvis vilka som har inflytande över Trollhättans kommuns webbplats. Här har vi begett oss ut i empirin och intervjuat kommunens webbredaktör. Detta för att vi ska få en klar syn om vad för sorts personer som är involverade vid utformning av en webbplats. Sista delen i kapitlet handlar om e-post praktikanternas synpunkter på vår kvinnliga användarvänlighetsmodell. I *kapitel 5 och 6* för vi en diskussion om våra synpunkter på vår kvinnliga användarvänlighetsmodell, intervjuobjektens invändningar, vidareforskning och framtida idéer.

## 2 Metod

Den löpande texten nedan kommer att behandla uppsatsens arbetssätt som genomsyrar detta kapitelns upplägg. Vidare ingår två viktiga delar, val av synsätt som använts för att tolka datainsamlingen och den metod som nyttjats under arbetets gång.

### 2.1 Design av utredning

Uppsatsen baseras på ett hermeneutiskt synsätt och ett kvalitativt arbetssätt tillämpas. Texten nedan kommer att behandla de fyra viktigaste faserna som har använts under arbetets gång.

#### 2.1.1 Frågeställning

I inledningsskedet användes brainstorming för att utarbeta intressanta frågeställningar som vi kunde tänka oss att arbeta vidare med. Därefter valdes den mest intressanta frågeställningen ut i förhållande till tid och resurser. När frågeställningen var specificerad kontaktades en lärare för att erhålla respons. Tillsammans med läraren diskuterades valet av frågeställningen. Med hjälp av hans kunskaper och förslag fick vi reda på vart det fanns information om genusens webbanvändning. Frågeställningens område var relativt nytt för oss, eftersom vi tidigare inte hade arbetat med detta. Det innebar att vi blev tvungna att använda oss av en explorativ studie och det betyder att en stor mängd information lästes in för att kunna specificera uppsatsens fråga (Bäck & Alvarsson, 1992). Omkring fyra till fem veckor tillbringades till inläsning av information i biblioteket. Detta var en iterativ process, på det sättet att båda författarna till uppsatsen sökte efter information på var sitt håll för att sedan träffas och diskutera specificeringen av frågeställningen. När institutionen hade bestämt handledare diskuterades vårt val av frågeställning med denne person. Med hjälp av hennes synpunkter och förslag utarbetades riktlinjer för arbetet, vilket ledde till att vi kunde inrikta vårt uppsatsskrivande och leta efter mer specifik information till frågan.

#### 2.1.2 Datainsamling

Vår datainsamling bygger främst på forskningsarbeten, elektroniska intervjuer i form av e-post samt deltagande i diskussionsgruppen Nationella sekretariatet för genusforskning. Vi har även använt oss av litteratur och en kvalitativ intervju. All den information som erhållits har tolkats på ett subjektivt sätt. Detta stämmer väl in på det hermeneutiska synsättet som genomsyrar arbetet. Denna valda huvudinriktning för arbetet står för kvalitativa förståelse- och tolkningssystem och en forskarroll som är öppen, "subjektiv" och engagerad (Carlsson, 1991). Det finns även två andra förhållningssätt, positivism och kritisk teori. Dessa huvudinriktningar passade inte vårt arbetssätt och därför valdes de bort (Eriksson och Wiedersheim-Paul, 1998).



Då denna uppsats kan sägas vara sammansatt av två ämnen, kvinnoforskning och webbdesign så fanns det ingen tidigare litteratur till den exakta frågeställningen. Detta ville vi försäkra oss genom att söka efter lämplig litteratur. Dessa databaser på Internet använde vi oss av: gunda.se, bibliotek.se, google.se, sciencedirect.com. Vi kontaktade även webbdesigners och genusforskare och frågade dem om relevant forskning utan resultat. Däremot fann vi en hel del material om angränsade områden. Detta material inskaffade vi oss genom insamlande av data i former av litteratursökning, Internet, universitets tidigare genusforskning, deltagande i diskussionsgrupp med mera. Framförallt deltagandet i diskussionsgruppen genus.gu.se (Nationella sekretariatet för genusforskning) har varit givande då vi fått kontakt med många olika slags individer som varit intresserade av samma område. Dessa personer har vi sedan haft kontakt med under arbetets gång. Man kan säga att de har fungerat som bollplank då vi utbytt tankar och idéer med dem.

Vi har använt oss av den kvalitativa metoden vid insamling av informationen. Med kvalitativ metod menas att det är forskarens uppfattning eller tolkning av information som står i förgrunden, till exempel tolkning av referensramar, motiv, intervjuer med mera (Easterby, Thorpe & Lowe 2002). Mestadels av den information som lästs och begrundats har vi tolkat subjektivt. Detta för att mycket av den information som insamlats kommer från tidigare forskningsrapporter där författaren själv tolkat informationen. Det har därför varit en svår uppgift att tolka den källinformation ur vårt synsätt. Att tolka en källa kan vara mycket komplicerat. Vi måste analysera vad som står i källan och vad upphovsmannen har avsett att säga. Vidare måste vi sätta in det upphovsmannen skrev i ett tidsperspektiv. Därför blir frågan om ursprung och upphov en förutsättning för tolkningen. Forskaren måste alltså så långt som möjligt frigöra sig från sin egen historiska placering i tiden och leva sig in i källans ursprungssituation (Holme & Solvang, 1997). Då vi forskar i ett ämne som snabbt utvecklar sig hela tiden (Internet och webbdesign) har vi under studiens gång fått ha detta i åtanke. Ska vi använda fakta från 80-talet eller början av 90-talet, så måste vi beakta om det verkligen finns någon relevans i vad som står i de böckerna i nutid. Vi har även samlat in fakta från början av 90-talet som vi mött med en viss försiktighet då datateknik och kvinnors användning av Internet tilltagit med hög hastighet.

### 2.1.3 Kvinnlig användarvänlighetsmodell

I varje vetenskapligt arbete finns en central önskan att ständigt utveckla en bättre uppfattning om de företeelser som studeras. För oss är detta det mest centrala i uppsatsen, för att det idag inte finns några teorier som behandlar den kvinnliga användarvänligheten och mestadels av dagens webbplatser är uppbyggda utifrån manliga normer (Wiberg, 1999). Många utav dagens besökare på Internet är till hälften kvinnor (Andersson, 2003). Vi anser därför att det är viktigt att belysa den kvinnliga användarvänligheten. Med hjälp av två angreppssätt från vetenskapen utvecklades en egenutvecklad kvinnlig användarmodell för webbutveckling. Angreppssätten är deduktiv och induktiv metod. Modellens syfte är att den skall fungera som ett komplement eller stöd till en eventuellt ny framtida teori.

Det deduktiva angreppssättet nyttjade vi då vi använde oss av två centrala teorier för webbutveckling. Med deduktivt angreppssätt menas att man använder sig av tidigare teorier och utvecklar en modell efter teorin (Holme & Solvang, 1997). Detta tillvägagångssätt tillämpade vi när vi undersökte Nielsens och 24 timmarsmyndighetens riktlinjer. Genom studier av dessa två webbutformningsmodeller kom vi fram till att de inte beaktade de kvinnliga aspekterna. Vi visste samtidigt att det inte fanns någon tidigare forskning inom området. Då tillämpade vi ett induktivt tillvägagångssätt. Med induktivt angreppssätt menas att det inte finns en tidigare vedertagen teori. Man får då utifrån sin insamlade information och empiri formulera en teori (Hartman, 1998).

Detta tillvägagångssätt tillämpade vi när vi med hjälp av Allwoods definition av användarvänlighet och de två tidigare webbutformningsmodellerna utvecklade en kvinnlig användarvänlighetsmodell. De kvinnliga aspekterna som var grunden i modellen utarbetades genom kvinnoforskning inom angränsade områden.

### 2.1.4 Diskussion och resultat av kvinnlig användarmodell

Vår egen undersökning resulterade i en egenkonstruerad kvinnlig användarvänlighetsmodell som tar hänsyn till kvinnliga aspekter. Med hjälp av experter som besitter specifik kunskap inom webbutformning och kvinnoforskning fick vi respons på modellen. Vi använde oss av ett standardiserat frågeformulär som vi skickade till webbdesigners, webbutvecklare och genusforskare (se bilaga 2). Frågorna som skickades ut till dessa praktiker illustreras av tabellen 2:1 på nästföljande sida. Vidare illustrerar tabellen även frågornas syfte.

Sammanfattningsvis var det viktigaste med frågorna att belysa vårt undersökta område och få reda på om en vidareforskning var intressant.

Tabellen 2:1 visar syftet med de frågor vi ställt till praktikerna

<b>E-post frågor till praktiker</b>	<b>Syftet med e-post frågor</b>
1. Vad tycker du om vårt arbetssätt för att komma fram till vår modell?	Syftet med denna fråga var att få respons på vår metod. Respondenterna kanske tycker det finns ett bättre tillvägagångssätt för att utreda frågan vi arbetar med. Har respondenterna förslag på andra metoder att utreda frågan kan vi ge det som förslag i vidarestudier.
2. Var anser du om att vi använde oss av Allwoods definition av användarvänlighet som grund för att presentera den kvinnliga användarvänlighetsmodellen?	Denna fråga kan lätt bli lite vag då inte alla vet vem Allwood är. Detta är också en slags bekräftelsefråga om vår metod i arbetet. Respondenten kanske tycker vi ska bygga vår modell utifrån en annan grund.
3. Tycker du att innehållet i den kvinnliga användarvänlighetsmodellen är relevant?	Denna fråga ställs för att utreda om respondenten över huvudtaget tycker att den kvinnliga webbmodellen är relevant. Personen som granskar modellen kanske tycker att det mesta är nonsens och att det finns andra naturliga företeelser som orsakar olikheterna i webbmodellen.
4. Tror du personligen att det är någon skillnad på hur män och kvinnor uppfattar dagens webbplatser?	Här vill vi få fram respondentens syn på kvinnlig och manlig utformning av webbsidor ur ett genusperspektiv. Tycker inte respondenten att det är någon skillnad mellan kvinnor och mäns syn på utformning av webbsidor tror vi att det kan påverka respondentens övriga svar i stor utsträckning. Till exempel kommer respondenten med stor sannolikhet inte vilja att det forskas vidare inom området.
5. Tycker du att det bör forskas vidare inom området användarvänlighet för kvinnor?	Syftet är att få reda på om de berörda parterna i webbutvecklingsområdet själva tycker att det borde forskas vidare inom kvinnlig användarvänlighet. Anser respondenterna att det är onödigt att lägga pengar och tid på vidareforskning, så kanske de har rätt. Detta eftersom respondenterna är aktörer som kan påverka utformningens av framtidens webbsidor.
6. Finns det något i vår kvinnliga användarvänlighetsmodell som du saknar?	Syftet med denna fråga är att ta reda på om vi har glömt eller om det finns andra viktiga kvinnliga aspekter som inte beaktats i den egenutvecklade webbmodellen. Respondenterna är alla berörda parter inom området och de kan därmed komma med mycket värdefull information.
7. Har du några övriga synpunkter?	Här är ordet fritt. Respondenten kan därmed framhålla viktiga saker som vi inte begrundat.

Vi hade sedan tidigare skapat en relation med dessa aktörer på Nationella sekretariatet för genusforsknings diskussionsforum. Många utav e-post respondenterna var upptagna med sina egna arbeten och därför fick vi påminna dem att skicka in responsen i den mån det gick. Det visade sig att de hade ett stort intresse i det nya området vi belyste, vilket medförde att

de ville svara på frågorna när de hade tid. Deras intresse medförde vidare att vi kunde skicka ut nya frågor till respondenterna vid behov.

Det utfördes även en kvalitativ intervju med webbredaktören för Trollhättans kommuns webbplats. Syftet med intervjun var att erhålla information om vilka aktörer som deltar vid utveckling av webbplatser (se bilaga 1). Detta trodde vi skulle hjälpa oss att besluta vad för sorts personer vi behövde intervjua och diskutera med om vår modell. Det blev dock inte som vi önskade, eftersom många som deltog i processen inte hade tid att ställa upp. Däremot intervjuade vi webbredaktören som hade det övergripande ansvaret av webbplatsen. Vårt syfte med intervjun var även att beskriva webbutvecklingsprocessen ur ett empiriskt perspektiv. På detta vis inhämtades en grundläggande förståelse av webbutvecklingen. Intervjun var semistrukturerad, det innebär att frågorna var utformade förväg och att det fanns utrymme att ställa spontana följdfrågor (se bilaga 1) (Ekholm & Fransson 1994). Intervjun varade i två timmar och respondenten var villig att dela med sig all nödvändig information vi behövde.

## 2.2 Trovärdighet

I detta avsnitt skall vi med hjälp av begreppen validitet och reliabilitet diskutera uppsatsens trovärdighet.

Det är viktigt att forskaren undersöker det som avser att undersökas, det vill säga vi måste veta att vi har god validitet. Att veta vad som undersöks handlar om en överensstämmelse mellan vad man tänker undersöka och vad som faktiskt undersöks (Patel & Davidsson, 1994). För att höja validiteten i vårt arbete har vi arbetat iterativt. Det vill säga, vi har kontinuerligt gått tillbaka i arbetet och begrundat vår frågeställning så vi inte har gått utanför arbetets ramar. Vi har även haft god kontakt med handledare och andra personer som hjälpt oss med frågor som vi har känt oss osäkra med.

Reliabilitet svarar på hur pålitliga mätningarna är, det vill säga att forskaren vet det som valts att undersökas, verkligen undersöks på ett tillförlitligt sätt (Rosengren & Arvidsson 1997). För att ha en hög reliabilitet har vi varit mycket noggranna med vilka personer vi har haft dialog med. Urvalet av personer är nämligen en mycket avgörande del av undersökningen. Har vi valt fel personer i vårt urval kan det leda till att undersökningen reliabilitet reduceras. Personerna vi fört dialog med har både varit webbutvecklare och genusforskare. Allt för att få en sån bred syn på området som möjligt. Vi tänkte även på reliabiliteten när vi utformade vår webbmodell. Här var det mycket viktigt för oss att respondenterna förstod innebörden av den och att de fick komma med synpunkter och kommentarer om den. Även i detta fall för att höja reliabiliteten.

## 3 Teori

I det här kapitlet beskrivs vår egenutvecklade webbmodell som tar hänsyn till kvinnlig användarvänlighet. Inledningsvis förtydligas och förenklas användarvänlighet med hjälp av Allwoods definition. Därefter används denna definition för att presentera Nielsens och 24-timmarsmyndighetens användarvänlighet. I nästa delmoment belyser vi kvinnoforskningen. Vidare granskas skillnaderna mellan genusens användning och syn på Internet. Slutligen presenteras en egenutvecklad kvinnlig webbmodell med hjälp av användarvänlighet, webbutformningsteorier och kvinnoforskning.

### 3.1 Val av teoretiska baskällor

Texten nedan sammanställer information vi erhållit när vi sökt efter tidigare forskning inom kvinnlig webbanvändning.

Det finns både litteratur i form av böcker och forskningsarbeten som tar upp utformning av webbplatser. Något som författarna verkar ha gemensamt är att de försöker anpassa webbplatsen efter den målgrupp som förväntas ha nytta av webbplatsen. Dessa målgrupper definieras ofta i termer av kunder, studenter, anställda, allmänna webbesökare eller dylikt (Wiberg, 1999). Vi har forskat vidare i både nationella som internationella studier, dock utan att få fram ett resultat i form av en vedertagen teori om hur en användarvänlig webbplats bör vara utformad för det kvinnliga könet

Vi skickade en e-post fråga till både genusforskare och webbutvecklare och undrade om de tog hänsyn till kvinnlig eller manlig användarvänlighet. Det visade sig att ingen gjorde det. Nedan följer några citat som stödjer vårt resonemang:

Till det här citatet frågade vi en avdelningsdirektör på statskontoret och han svarade:  
*När vi utarbetade riktlinjerna ställde jag (projektledare) frågan om det finns skillnader mellan män och kvinnor i deras webbanvändning (navigation, tolkning av information, preferenser för text eller bild etc.). Jag tog kontakt med forskarkretsar, men fann bara undersökningar som handlade om vilka webbplatser som kvinnor besökte. Jag konstaterade att genusforskning = kvinnoforskning. Det är bra i och för sig, men det verkar inte finnas någon forskning om skillnaden mellan kvinnor och män i webbanvändning.*  
(Avdelningsdirektör, statskontoret)

Den här personen arbetade som webbutvecklare och svarade på följande vis på vår frågeställning:

*Jag har jobbat med Internet sedan 1996 och specialiserat mig inom människa-datorinteraktion och gjort ett antal användarundersökningar genom åren. Dock har jag aldrig funderat på genus perspektivet specifikt för webbtjänster.*

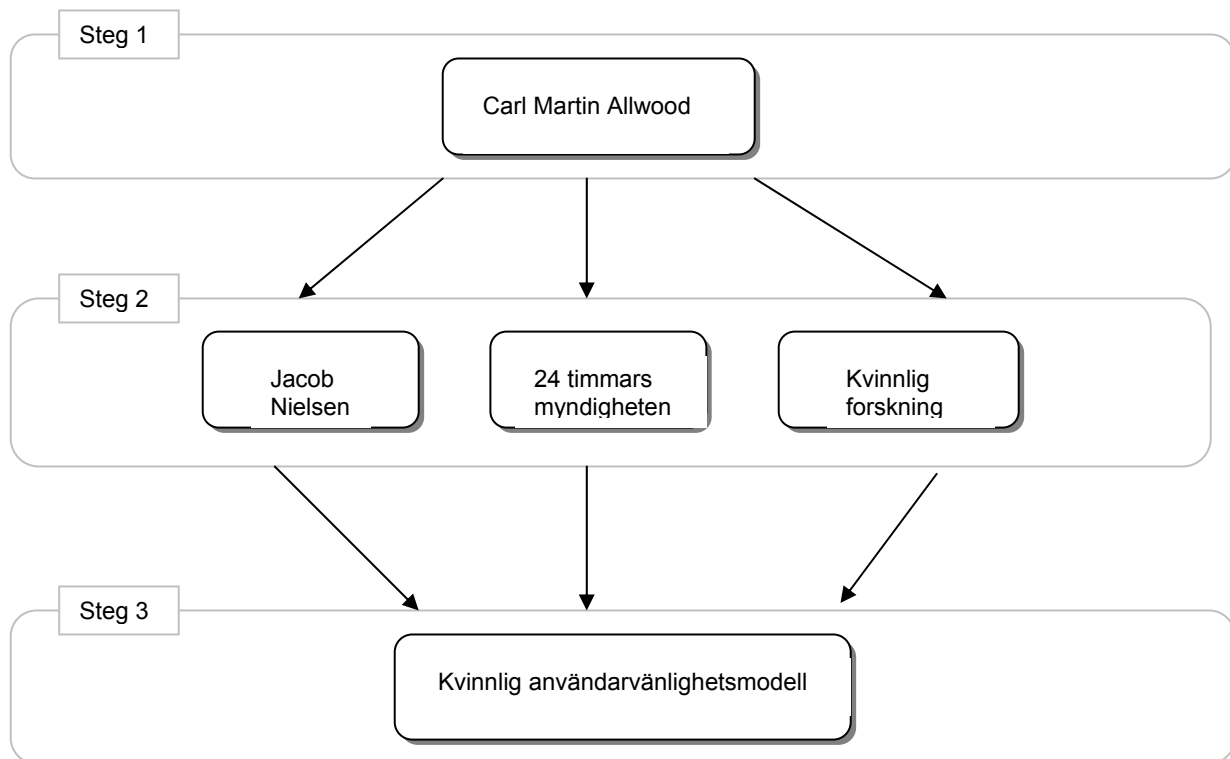
Nedan svarar en genusforskare som vi kontaktat. Denna person kontaktade dock inte oss senare för att meddela om information hittats om kvinnlig användarvänlighet.

*Jag känner inte själv till någon sådan forskning, men jag ska söka i några databaser så får vi se!*

Efter ett tag trodde vi att det skulle vara omöjligt att få tag på material om tidigare forskning. Då fick vi ett tips om en person som skrivit ett examensarbete innehållande en liknande del av vårt problemområde. Vi tog kontakt med henne. Hon skriver i sin uppsats att det inte finns någon tidigare litteratur för den exakta frågeställningen varav vi får ytterligare bekräftelse på att sådan litteratur inte existerar. Upplägget på hennes arbete var en förstudie i form av forskande i angränsande litteratur som webbdesign, Internetanvändning och genusteorier. Efter det gjorde hon två undersökningar ur ett genusperspektiv. En undersökning var en granskning av en rapport angående riktlinjer för utformning av webbplatser. Den andra undersökningen innehöll en granskning av webbsidor. Med hjälp av tidigare litteratur analyserade hon dessa undersökningar och fick fram intressanta aspekter angående utformning av webbsidor. Hon fick bland annat fram att det råder en manlig norm vid dagens utvecklande av webbsidor. Vi kommer att använda oss av hennes uppsats senare i vår teoridel. Vi sökte även upp andra examensarbeten om angränsade områden som vi också kommer att referera till i vår uppsats. Detta var en beskrivning av den forskningen vi hade tillgänglig innan vi började vårt uppsatsskrivande.

## Vår referensram

Figur 3:1 på nästa sida illustrerar vårt arbetssätt för vår egenutvecklade kvinnliga användarvänlighetsmodell. I det första steget kommer vi att definiera användarvänlighet utifrån Carl Martin Allwoods bok Människa-datorinteraktion. Denna definition kommer att utgöra grunden för vår tolkning av användarvänliga webbgränssnitt. Därefter följer steg två. Där kommer vi utifrån vår definition användarvänlighet att studera Jacob Nielsens-, 24-timmarsmyndighetens och kvinnligt forskningsmaterial. Informationen från dessa tre källor kommer att användas som allmän beskrivning av användarvänliga webbmodeller. Vår viktigaste del kommer att vara studerandet av materialet om kvinnors webbanvändning. I steg tre kommer vi med hjälp av detta material och de två andra källorna att utforma en attributlista riktad mot kvinnlig användarvänlighet som vi kallar för vår kvinnliga användarvänlighetsmodell.



Figur 3:1 illustrerar vårt arbetssätt för vår egenutvecklade teori.

## Carl Martin Allwood

Allwood är en svensk klassiker inom området människa-datorinteraktion. Han har skrivit en egen bok som finns i två upplagor och dessa är skrivna ur ett psykologiskt perspektiv kring människa-datorinteraktion, där användarvänlighet behandlats mycket djupt. Därför har vi dragit nytta av hans kunskaper om användarvänlighet i vår uppsats.

## Jakob Nielsen

Nielsen har till sin fördel att han är en mycket känd trendsättare inom användarvänlighetsområdet. Han är förgrundsfigur inom webbutveckling och har även prisats som en av de bästa experterna i världen på användbarhet i webbmiljö. Dessa lovord bekräftar vårt argument att använda oss av Nielsen i vår uppsats:

*"Världens främste expert på användbarhet i webbmiljö"* (U.S. News & World Report).

*"Kan mer om det som får webbplatser att fungera än någon annan människa på jorden"* (Chicago Tribune).

## 24-timmarsmyndigheten

24 timmarsmyndigheten valde vi för att deras uppdrag är att tillgodose alla intressenters intressen. De är seriösa och deras utveckling av användarvänliga webbsidor är ett uppdrag från regeringen. Myndigheten kompenserar den andra källan, Jacob Nielsen, eftersom Nielsen riktar sin användarvänlighet gentemot privata näringslivet. Den offentliga sektorns riktlinjer tar hänsyn till fler individers användarvänlighet och anses därför vara mer demokratisk.

## Kvinnlig forskning

Inom kvinnlig användarvänlighet för webbutveckling finns det idag mycket lite information. Vi har använt oss av de få forskningsrapporter som finns att tillgå inom området. Dessa få kvinnliga forskare har studerat närliggande områden och varit mycket intressanta ur vårt perspektiv. Lisa Wiberg som vi bland annat använt oss av har nominerats för bästa forskningsuppsats, vilket styrker källans kvalitet. Hennes arbete har varit viktigt för oss, i det avseende att hon kom fram till att webbplatser är uppbyggda utifrån manliga normer. Detta bekräftade argument används också som ett antagande i vår uppsats.

### 3.1.1 Carl Martin Allwoods definition av användarvänlighet

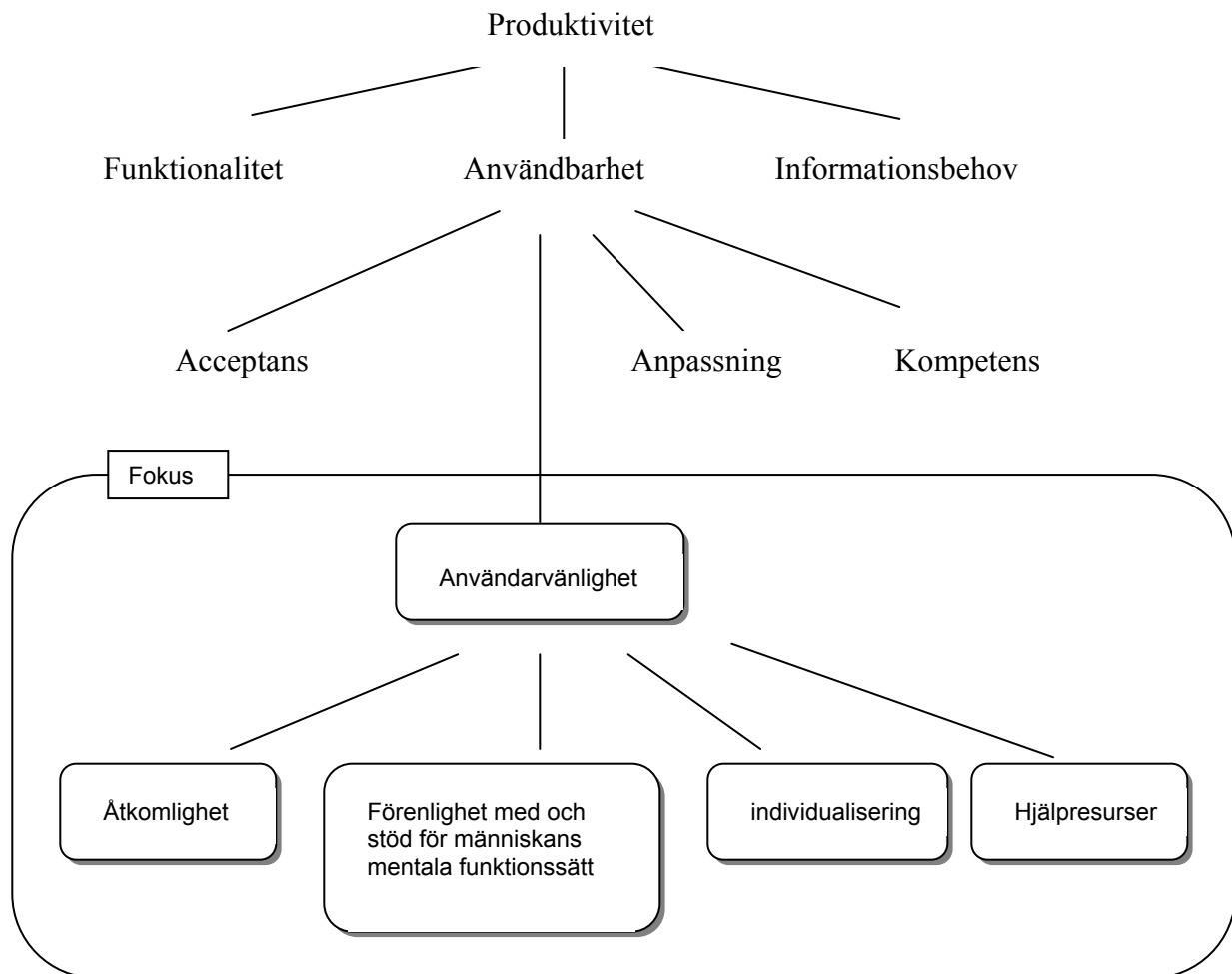
Nedan kommer texten att fokuseras kring begreppet användarvänlighet.

För att kunna göra en forskning kring utveckling av användarvänliga webbplatser måste man veta innebörden av användarvänlighet. Med hjälp av boken *Människa-datorinteraktion, ett psykologiskt perspektiv* skriven av Carl Martin Allwood ska vi redogöra för begreppet användarvänlighet i datorsammanhang. Poängen med att använda datorer är att det ska bli lättare att utföra den uppgift vi förutsatt oss att utföra. Tidigare var man benägen att tro att dessa syften kan nås om programmen tillhandahåller en tillräcklig funktionalitet, det vill säga att programmet innehåller alla de programfunktioner som behövs för att lösa de aktuella arbetsuppgifterna. Detta är förvisso ett nödvändigt krav att ställa på datorprogram som vi använder. Gradvis har insikten ökat att programmen även måste ha en god *användbarhet* för att de skall leda till den eftersträlvade höjningen i produktivitet (Allwood, 1997). I vårt fall blir det en godtagbar webbplats.

Det kvittar hur god funktionaliteten är i ett program om användaren av någon orsak inte kan eller vill använda programmet på ett effektivt sätt. Funktionaliteten i sig är alltså inte nog. Produktiviteten avgörs istället av den *effektiva funktionaliteten*, det vill säga av interaktionen mellan programmets funktionalitet, programmets användbarhet och den utsträckning i vilken användarens informationsbehov tillgodosätts. (Allwood, 1997)



Vi kommer nedan (figur 3:2) presentera en modell av viktiga faktorer som man måste ha i åtanke för att lyckas med sin produkt, i vårt fall blir det en webbplats. Då vår uppsats kommer handla om utvecklande av användarvänliga webbplatser kommer vår avgränsning innehålla det inringade området. Vår fokus kommer med andra ord att vara på användarvänlighetens fyra underkategorier (se figur 2.1 nedan): Åtkomlighet, förenlighet med och stöd för människans mentala funktionssätt, individualisering, och hjälpresurser.



Figur 3:2 illustrerar att produktivitet bygger på användbarhet som i sin tur utgörs av användarvänlighet.

Termen *användarvänlighet* används ofta på ett ganska vagt och opreciserat sätt men nedan följer en mer avgränsad beskrivning av dess underkategorier.

En elementär aspekt är *åtkomlighet*. Åtkomlighet är aktuellt i flera sammanhang. Användaren måste till exempel ha tillgång till programmet för att kunna använda det. Åtkomligheten kan gälla en terminal eller en dator att arbeta på (Allwood, 1997). Det kan också innebära innehav av Internet vilket leder till åtkomst till webbplatser.

En viktig aspekt av användarvänlighet är att programmet ställer krav på användaren som är *förenliga* (kompatibla) med, och dessutom ger *stöd för*, användarens sätt att fungera mentalt. Här beaktas aspekter som kan antas vara gemensamma för alla eller de flesta användare av det aktuella programmet. Ett exempel är att programmet inte bör uppmuntra till fel från användaren genom att kräva svar som direkt strider mot användarens förkunskaper. Det är också bra om programmet genom den information som presenteras på skärmen ger stöd åt användarens minnesprocesser. Det gör att han eller hon i sitt uppgiftslösande och i sin datorinteraktion beaktar relevanta saker och till exempel väljer lämpligt alternativ i menyer. För att kunna se till att programmet inte strider mot hur användaren fungerar mentalt utan att det istället ger stöd för användarens mentala processer behövs en viss kännedom om användarens minnespsykologi och tänkande (Allwood, 1997).

Datoranvändare är olika. Även om det finns mycket som är gemensamt för olika människors sätt att fungera psykologiskt är det ändå mycket som skiljer. Ju mer programmet ger stöd åt flera olika typer av användare, desto större är chansen att det passar den enskilde användaren. *Individualisering* är alltså en viktig aspekt av användarvänlighet. Kostnadskonsekvenser vid programutveckling och ökade svårigheter för andra i organisationen att använda den aktuella datorn kan tala emot individualisering som programegenskap och detta behöver beaktas.

Den sista aspekten av användarvänlighet gäller kvalitén på de *hjälpresurser* som står till användares förfogande. När användaren råkar ut för problem bör det finnas effektiva hjälpresurser tillgängliga för att annars kan det skapa irritation hos användaren. Om det exempelvis dyker upp problem för användaren då bör meddelandetexten ge konkreta råd om hur problemet kan lösas.

Vi har nu tagit upp de aspekter man behöver tänka på när användarvänliga datorprogram skall utformas. Vi tänker i nästa avsnitt redogöra vad kända författare och forskare tycker är viktigt att tänka på när utvecklare ska utforma användarvänliga webbsidor.

### 3.1.2 Jacob Nielsens användarvänlighet i webbutveckling

I det här kapitlet kommer vi att sammanfatta Nielsens och hans kollega Tahirs viktigaste designriktlinjer för hur användbara hemsidor utvecklas. Notera att hemsidorna skulle vara användbara. Går vi tillbaks till Allwood så är det en skillnad på begreppet användbar och användarvänlig. Frågan är om Nielsens definition av användarvänlighet är olik Allwoods definition? För att vi inte ska gå utanför vår avgränsning har vi gjort en tabell med de fyra aspekter som Allwood tog upp angående användarvänlighet. Under vår granskning kommer vi att fördela in Nielsens riktlinjer in i Allwoods aspekter. Tycker vi inte att någon riktlinje passar in i Allwoods aspekter lämnar vi dessa riktlinjer utanför tabellen.

En annan sak värd att notera är vi skall undersöka användarvänliga designriktlinjer för hemsidor. Som ni läste i kapitlet (1.4) är det en skillnad mellan hemsidor och webbsidor. Vi tror dock inte att det påverkar utformningen av den webbutformningsmodell med kvinnoaspekter som vi senare kommer att presentera då Nielsen uttrycker sig enligt följande:

*"Hemsidan är trots allt en webbsida"* (Nielsen, 2002). På detta sätt uttryckte han sig när han redogjorde att de flesta av riktlinjerna också kan tillämpas för webbdesign i allmänhet, men är särskilt viktiga när man utformar hemsidor. Därmed kan vi även utnyttja denna bok som riktlinjer för design av webbsidor. Upptäcker vi att vissa riktlinjer anpassar sig för mycket mot hemsidor lämnar vi det utanför tabellen. Nedan följer den tabell vi konstruerade när vi granskade Nielsens riktlinjer och jämförde dem med Allwoods underkategorier av användarvänlighet.

Tabell 3:1 visar Nielsens viktigaste designriktlinjer vid utformning av användarvänliga webbplatser.

<b>Åtkomlighet</b>	<b>Förenlighet och stöd för människans mentala funktionssätt</b>	<b>Individualisering</b>	<b>Hjälpresurser</b>
Nedladdningstid	Författa innehållet	Anpassningar	Tillgång till arkiv och gammalt material
Namnet i namnlisten	Beskriv innehållet genom exempel	Samla in användardata	Förmedla tekniska problem och hantera nödlägen
Webbadresser	Navigering	Annonsering	
	Verktyg och genvägar		
	Sökfunktioner		
	Länkar		
	Grafik och animeringar		
	Grafisk design		
	Främja gemenskap		

Det har ibland varit svårt att utreda vad för aspekter som passat in i de olika kategorierna. I en del fall har en aspekt passat in bland flera kategorier. Nedan beskrivs Nielsens aspekter som rymmer inom Allwoods definition av användarvänlighet.:

## Åtkomlighet

Åtkomlighet handlar om hur tillgängligt en webbplats är.

*Nedladdningstid* - Tillhör i mycket hög grad åtkomlighet. Tar det jättelång tid att få upp webbplatsen kommer användaren ganska snabbt att tröttna. Här måste nämnas att i flera fall kan de otroligt långsamma webbplatserna ha drabbats av yttre omständigheter. Problemet kommer förmodligen dock att reduceras då tekniken går framåt. Här har vi bredband i åtanke.

*Namnet i namnlisten* - Spelar ofta stor roll för bokmärken och vid sökningar med sökmotorer. När en användare skapar ett bokmärke till en webbplats, hämtas bokmärkets namn automatiskt från namnlisten.

*Webbadresser* - Det är viktigt att adressen till webbplatsen är så enkel som möjligt. Det handlar inte bara om gamla användare som ska komma ihåg webbadressen. Det handlar också om nya användare som helt enkelt ska kunna gissa sig fram till den webbadress de söker. Det är nämligen på det viset de flesta går tillväga.

## Förenlighet och stöd för människans mentala funktionssätt

Webbplatsen bör ge stöd åt användarens förkunskaper och den bör även fungera som stöd för användarens mentala tankeprocess.

*Författa innehållet* - Att författa innehållet så effektivt som möjligt är en av de viktigaste delarna i webbdesign. De flesta ögnar igenom innehållet snarare än att läsa noggrant. Därför är det viktigt att webbsidan förmedlar maximal information med få ord. För att användaren ska få en korrekt uppfattning om webbplatsen är det också viktigt att man uttrycker sig klart och tydligt.

*Beskriv innehållet genom exempel* - Att visa innehållet på din webbplats hjälper användarna på många vis. För det första kan det direkt förmedla vad webbplatsen handlar om, så att användarna ser om de har kommit till rätt webbplats. För det andra kan exemplen visa mångfalden på det innehåll som finns på din webbplats. För det tredje väcker detaljer mer intresse än generell information. Sist men inte minst kan exemplen hjälpa användarna att orientera sig, eftersom de på så sätt vet vad som finns under de kortfattade kategorinamnen.

*Navigering* - Viktigt vid navigering är att användare inte ska behöva klicka på saker för att ta reda på vad de gör. Navigeringsområdet på en webbplats bör också visa det viktigaste innehållet på webbplatsen så användarna får begrepp om vad som finns, helt enkelt genom att titta på toppnivåkategorierna.

*Verktyg och genvägar* - Verktyg, eller genvägar till vissa arbetsuppgifter, kan vara ett mycket bra sätt att framhäva populära delar av webbplatsen och möta användares behov snabbare. Det svåra är att veta vilka arbetsuppgifter som ska finnas som verktyg på hemsidan.

*Sökfunktion* - Sökfunktionen är en av de viktigaste funktionerna på webbplatsen. Det är viktigt att användarna hittar den enkelt och kan använda den utan problem. Det finns en massa specifika riktlinjer för hur en sådan sökfunktion tillämpas.

*Länkar* - Är givetvis viktigt för att man ska kunna navigera smärtfritt på webbplatsen. Följ gärna Nielsens riktlinjer för användarvänliga länkar.

*Grafik och animeringar* - Webbplatsen kan bli betydligt bättre om utvecklaren avsiktligt använder grafik för att belysa dess innehåll. Å andra sidan kan grafiken tynga ner designen med visuell bråte och öka nedladdningstiden. Därför är det viktigt hur grafiken disponeras.

*Grafisk design* - Den grafiska designen bör komplettera interaktionsdesignen genom att rikta användarens uppmärksamhet mot de viktigaste komponenterna på sidan.

*Främja gemenskap* - Det bästa du kan göra för att främja en gemenskap mellan användarna, är att avslöja hur webbplatsen kan föra samman människor. Man kan använda sig av en användargrupp eller ett forum beroende vilket som passar ens webbplats bäst.

## Individualisering

Detta begrepp innebär att webbplatsen är anpassad för många olika typer av besökare.

*Anpassningar* - Ingår även som begrepp i Allwoods definition av användbarhet. Vi tycker att det även passar in i Allwoods aspekt, individualisering. Om det finns möjlighet att erbjuda särskilt anpassat innehåll på sin webbplats som baseras på olika kriterier, exempelvis användarens geografiska placering, kan det komma användarna tillgodo. Detta blir därmed en individualisering av webbplatsen

*Samla in användardata* - Det kan vara mycket bra att ha användardata om användarna. Är detta nödvändigt då är det mycket viktigt att förklara fördelarna för användarna angående användardatan. Dagens användare är väl medvetna om problem med att lämna ut personlig information i form av skräppost och fyllda inkorgar.

*Annonsering* - Idag har besökarna blivit mer smarta när det gäller annonser på webbplatser. De har lärt sig att strunta i reklamen. Använder webbplatser annonser från externa företag bör någon se till att själva innehållet bibehåller sin integritet.

## Hjälpresurser

När det dyker upp problem för användaren bör det finnas tillgång till olika hjälpmedel för att kunna lösa problemet.

*Tillgång till arkiv och gammalt material* - Till din webbplats kommer både regelbundna besökare och nya användare som är intresserade av vad du hade för dig innan de hittade dig. Det kan vara en hjälpresurs för dem att ha tillgång till arkiv som nyligen flyttats bort från webbplatsen.

*Förmedla tekniska problem och hantera nödlägen* - Ibland stöter användare på problem på webbplatsen. I sådana situationer är det viktigt att uppdatera hemsidan med relevant information som användarna kan behöva ta del av.

Detta blev vårt resultat av den granskning vi gjorde av Nielsens och Tahirs bok "Användbara hemsidor". Den information som vi visat här ovan kommer vi att använda senare i uppsatsen då vi ska utforma vår egen webbutformningsmodell. Varje begrepp som vi presenterat finns det möjlighet att gå in mycket djupare på. Då vi enbart ska göra ett första utkast på en webbutformningsmodell med kvinnoaspekter får vi tyvärr avgränsa oss från det.

### 3.1.3 24-timmarsmyndighetens användarvänlighet

Rapporten 24-timmarsmyndigheten utformades av statskontoret på regeringens begäran. Denna rapport innehåller råd och rekommendationer för hur myndigheter skall göra bra webbplatser som skall var tillgängliga 24 timmar om dygnet. Riktlinjerna är utformade för att kunna tillämpas av alla myndigheter och det är upp till varje myndighet att översätta riktlinjerna till sin egen verksamhet. Rapportens vägledning består av tre delar. Vi kommer att fokusera på den andra delen, eftersom vi annars hamnar utanför arbetets ramar. Den andra delen som vi skall koncentrera oss på heter utseende och funktion, och handlar om hur myndigheter skall utveckla användarvänliga och tillgängliga webbplatser för alla samhällsgrupper.

I tabell 3:2 kommer vi att beskriva de saker från 24 timmarsmyndigheten som passar in på begreppet användarvänlighet. Åtkomlighet, förenlighet med och stöd för människan mentala funktionssätt, individualisering och hjälpresurser kommer att användas som kategorier för att dela in myndighetens användarvänliga aspekter.

Tabell 3:2 visar 24-timmarsmyndighetens viktigaste designriktlinjer vid utformning av användarvänliga webbplatser.

<b>Åtkomlighet</b>	<b>Förenlighet med och stöd för människans mentala funktionssätt</b>	<b>Individualisering</b>	<b>Hjälpresurser</b>
Sträva efter att göra webbplatsen tillgänglig för alternativa apparater	Endast aktuell information skall finnas på webbplatsen	Utforma webbplatsen utifrån användarnas behov	Ge användaren möjlighet att kunna ångra sig
Undvik krångliga webbadresser	Kontrollera kontinuerligt att allt innehåll är korrekt och att länkarna fungerar	Använd användaren	Utforma begripliga felmeddelande
	Ange datumet då informationen granskades	Anpassa innehållstrukturen efter användarna	Gör det enkelt för besökaren om sidan inte finns
	Var återhållsam med bilder	Anpassa innehållet efter användargrupperna	
	Webbsidor bör väga lite	Tillgänglig för funktionshindrade	
	Tillämpa endast nödvändig information på första sidan	Tillgänglig för äldre	
	Tillämpa endast nödvändig information på första sidan	Anpassa textstorleken och typsnittet	
	Använd läsvänligt språkbruk som vägvisare		
	Använd lämpligt radavstånd		
	Anpassa spaltbredden efter fönsterstorlek		
	Webbplatser bör ha en innehållsförteckning		
	Infoga en "tillbaka" knapp		
	Länkarna på en webbplats bör vara understrukna		
	Länkar och webbadresser (URL) bör alltid fungera		

## Åtkomlighet

Åtkomlighet handlar om hur tillgängligt en webbplats är.

*Sträva efter att göra webbplatsen tillgänglig för alternativa apparater* – I dagsläget finns det andra substitut till personer, som exempelvis handdatorer. Om webbplatsen finns tillgänglig för via flera medium/apparater, då finns det möjlighet att nå fler användargrupper som exempelvis funktionshindrade.

*Undvik krångliga webbadresser* - Adresser bör vara begripliga och fungera som hjälpmedel för att hitta det som efterfrågas. Webbadresserna bör inte vara längre än 70 tecken om de skall fungera som hjälpmedel.

## Förenlighet med och stöd för människan mentala funktionssätt

Webbplatsen bör ge stöd åt användarens förkunskaper och den bör även fungera som stöd för användarens mentala tankeprocess.

*Endast aktuell information skall finnas på webbplatsen* – Besökarna på webbplatsen skall endast hitta giltig information och inaktuella presentationer på webbplaster bör undvikas.

*Kontrollera kontinuerligt att allt innehåll är korrekt och att länkarna fungerar* – Utveckla standardrutiner för att kontrollera webbplatserna. Låt det även finnas en e-postlänk på varje webbsida, för att användare skall kunna rapportera in felaktigheter. Denna process kan komma att underlätta rutinerna för att åtgärda oriktigheter.

*Ange datumet då informationen granskades* – När informationen granskades och uppdaterades är det nödvändigt att ange tidpunkten för förändringen. Det är även viktigt att ändra tidstämpeln om det gjordes små förändringar eller om sidan visade sig var korrekt.

*Var återhållsam med bilder* – Många användare har oftast ett syfte med sitt besök, och om det tar lång tid att komma till den önskade informationen så kan det skapa irritation hos användaren. Det kan även leda till att användaren skapar en negativ upplevelse av sitt besök. Exempelvis förekommer det introduktionssidor som visar tidskrävande bilder innan användaren kommer till hemsidan. Det är även nödvändigt att vara återhållsam med figurer och dekorationer, om de inte har ett viktigt innehåll som de vill förmedla. Det finns annars risk att dessa saker också skapar irritation hos besökaren.

*Webbsidor bör väga lite* – Ifall besökarna använder sig av en hastighet på 56 kilobyte (kb), vilket vanligtvis är hastigheten för ett modem, då bör inte sidan överstiga 80kb. Detta gäller främst för hemsidan, däremot kan vissa undantag göras för medium som kräver mycket utrymme, såsom video och simulationer.

*Tillämpa endast nödvändig information på första sidan* - Endast det som är nödvändigt bör finnas med på webbplatsens hemsida. Om vissa besökare önskar djupare information inom vissa områden då bör användaren länkas vidare till en sådan text. Om det finns besökare med

flera olika nationaliteter bör innehållet presenteras på flera olika språk. Ansvariga aktörer för webbplatsen bör väga kostnaden av detta med vilken nytta detta tillför målgruppen.

*Använd läsvänligt språkbruk som vägvisare* - Språkbruket på webbplatsen bör vara läsvänligt. Detta innebär att språket på sidan är öppet skrivet så det fungerar som en vägvisare. Språket bör också vara enkelt att förstå och kortfattat.

*Använd lämpligt radavstånd* - Radavstånden bör vara ganska stor, cirka 150 % större än CSS mallens inställningar. Detta underlättar för många människor när de läser löpande text.

*Anpassa spaltbredden efter fönsterstorlek* - Spaltbredden bör alltid anpassa sig efter fönsterstorleken och den löpande textens högerkant bör vara ojämn. Detta på grund av att webbläsaren kan avstava ord och för att högerkanten blir mer ojämn på webben än på papper.

*Webbplatser bör ha en innehållsförteckning* – Webbplatserna bör ha index eller innehållsförteckning som motsvarande de som finns i litteratur. På detta vis kan besökaren få en överblick över webbplatsens storlek och struktur. Ibland tillämpas en webbplatskarta eller sitemap som innehållsförteckning, eller så kan det vara en grafisk karta över webbplatsen.

*Infoga en tillbaka knapp* - Det är svårt att förutse varifrån användaren dyker upp på en webbplats. Det är därför viktigt att det finns en knapp som tar användaren till hemsidan (=första sidan).

*Länkarna på en webbplats bör vara understrukna* - Länkarna bör vara understrukna, eftersom det är en allmänt bestämd regel som gäller på Internet. Detta leder till att det skapas en förväntan hos användarna. Om länkarna inte är understrukna, då tvingas besökaren pröva sig fram och lista ut själv hur länkarna är markerade.

*Länkar och webbadresser (URL) bör alltid fungera* - När länkarna och webbadresserna fungerar ingjuter det förtroende hos användaren.



## Individualisering

Detta begrepp innebär att webbplatsen är anpassad för många olika typer av besökare.

*Utforma webbplatsen utifrån användarnas behov* – Många användare känner exempelvis inte till hur myndigheten är uppbyggd och tillämpar inte heller samma ordspråk. Utforma därför webbplatsen utifrån hur de uppfattar myndigheten och det språk användarna brukar. Därefter bör en besökare kritiskt testa webbplatsens funktion, struktur och terminologi för att kunna korrigera eventuella fel.

*Använd användaren* – Användartester bör genomföras kontinuerligt för att garantera att webbplatsen byggs utifrån användaren. Testerna kan göras på olika sätt. Det viktigaste är att de börjar på ett tidigt stadium.

*Anpassa innehållstrukturen efter användarna* – Webbplatsen bör vara användarorienterad och det innebär att informationen ska listas och grupperas. Exempelvis kan myndigheter lista alla sina verksamheter på första sidan, och därefter gruppera service och tjänster efter geografi, ålder eller företag.

*Anpassa innehållet efter användargrupperna* – Många besökare har olika erfarenheter och förutsättningar och därför kan innehållet på webbplatsen anpassas efter flera olika användare. Exempelvis besitter gymnasieelever och myndighetsanställda olika kunskaper.

*Allmängiltig design* - Det är viktigt att utforma webbplatser i den mån att de tillfredsställer alla samhällsgrupper. Därför bör webbplatserna ta hänsyn till användarnas olika förutsättningar av exempelvis dess synförmåga, språkförståelse, datorvana med mera.

*Tillgänglig för funktionshindrade* - Webbplatsen skall följa Webcontent Accessibility Guideline 1.0 (WCAG). Handlar om webbplatserns tillgänglighet för funktionshindrade. Detta är även en handlingsplan som utfärdats av EU och som Sverige beslutat att följa.

*Tillgänglig för äldre* - Det förekommer att äldre har någon form av handikapp eller nedsättande funktion. Detta gäller inte alla äldre människor. Genom att följa manualen om webbdesign för funktionshindrade, kommer även äldre människors behov att tillgodoses.

*Inget om tillgänglig forskning om könsskillnader* - Enligt statsförvaltningen finns det inget tillgängligt forskningsmaterial om kvinnor och mäns skillnader i användarvänlighet (användbarhet), som exempelvis skillnaderna i navigation. Därför ges det inga råd och rekommendationer om anpassning av webbplatser efter genusens skillnader.

*Anpassa textstorleken och typsnittet* - Storleken på löpande text som artiklar på Internet, bör vara relativt stor för att ha en god läsbarhet. Om det däremot finns mycket information som behöver överblickas som exempelvis på Aftonbladets webbplats, då är det tillåtet med en mindre storlek på texten. Det är viktigt att ha i åtanke att typsnittens läslighet varierar med storleken på texten. När typsnittet är på Georgias storlek, reduceras läsbarheten ganska

snabbt. Däremot om storleken på typsnitten Arial och Verdana minskas bibehåller texten en relativt hög läsbarhet. Generellt bör storleken på texten vara ganska stor, eftersom detta underlättar för många läsare.

## Hjälpresurser

När det dyker upp problem för användaren bör det finnas tillgång till olika hjälpmedel för att kunna lösa problemet.

*Ge användaren möjlighet att kunna ångra sig* – Det är viktigt det inte bara dyker upp dialogrutor där användaren måste bekräfta sina handlingar, eftersom det kan skapa en viss irritation hos personen. Det skall finnas möjlighet för användare att kunna ändra sig, och det skall personen kunna göra genom en tillbaka knapp. Detta eftersom det är ett naturligt beteende hos användaren. I sådana sammanhang och vid flera andra tillfällen är det *viktigt att tillbaka knappen fungerar*.

*Utforma begripliga felmeddelanden* - Om ett felmeddelande dyker upp för användaren, bör meddelandet vara synligt så användaren inte missar det. Vidare bör det vara enkelt att förstå problemet, för att användaren skall kunna korrigera felet. Det är också väsentligt att meddelandetexten är artig och att konkreta råd presenteras om hur problemet kan lösas för besökaren. Exempelvis skulle den informationen som skrivits in fel, markeras i rött och sedan skulle felet kunna förtydligas med en liten förklaring vid sidan av textrutan. Det skulle underlätta om användaren inte behövde mata in den korrekta informationen på nytt, för annars skulle detta kunna framkalla en viss irritation hos användaren.

*Gör det enkelt för besökaren om sidan inte finns* – Det vanligaste felmeddelandet som dyker upp när en sida inte existerar är ”404 – File not found”. Då bör sidan innehålla en text som förklarar varför den inte finns.

### 3.1.4 Kvinnoforskning

Detta delkapitel fungerar som en trattmodell. Först börjar vi väldigt brett och behandlar kvinnoforskning och genusforskning generellt. Sen skriver vi om kvinnor och mäns syn på teknik. Efter det går vi längre ner i tratten och belyser varför män oftast förknippas med datorer.

Sist i delkapitlet utreder vi kvinnors syn på webbdesign och tar upp skillnader mellan kvinnor och mäns användning av Internet. Detta avsnitt är extra viktigt eftersom dessa skillnader blir innehållet i de aspekter vi använder i vår kvinnliga användarvänlighetsmodell.

#### 3.1.4.1 Allmänt om kvinno- och genusforskning

Kvinnoforskningen som forskningsområde började utvecklas i Sverige under 1970-talet (Mörtberg, 1996). Till en början användes uttrycket kvinnoforskning för att det saknades kvinnor som forskare och för att de även ignorerades som forskningsobjekt (Sundin & Berner, 1996). Inom många områden byggde forskningsresultaten endast på mäns

erfarenheter och förhållanden. Den medicinska forskningen studerade endast det manliga forskningsobjektet och resultaten av studierna användes som underlag och rekommendationer för båda könen (Hovellius, 1996).

En tid senare började kvinnor att användas som forskningsobjekt. Denna nya forskningsmetod visade sig vara otillräcklig för att kunna förklara eller förändra ojämlikheten mellan könen. Med tiden ändrades inriktningen på forskningen genom att begreppet kön inte längre sågs som något enkelt och uppenbart. Att vara man eller kvinna, eller det som ansågs vara manligt och kvinnligt var inte något fast eller bestående, utan istället upptäckte forskarna att detta kunde variera över tid, plats och klass (Sundin & Berner, 1996).

Under 70-talet introducerades även begreppsparet genus, för att beteckna skillnaden på det biologiska könet. Genus är en beteckning på att könen är socialt och kulturellt skapade. Problemet med att entydigt kunna särskilja kön och genus begreppen medförde att benämningen på forskningsinriktningen kom att kallas för genusforskning i fortsättningen (Sundin & Berner, 1996).

#### 3.1.4.2 Allmänt om kvinnor och mäns relation till teknik

Genusforskningen har i Sverige vuxit sig allt starkare, men teknik är fortfarande det minst prioriterade området. De som forskar i genus och teknik menar att teknik formas och formar människor på olika sätt. Sambandet mellan män och teknik är starkt då teknik och teknikrelationer i själva verket är genusrelationer (Nutek, 1997).

Det finns mindre pengar att tjäna i att förstå än att designa teknik. Därför väljer företag att inte satsa på kvinnor. Kvinnor motarbetas på så sätt medan män dominerar utvecklingsmiljön, användarkontexten, arbetsmiljön, och den kulturella kontexten i tekniska sammanhang (Mellström, 1999). Exempelvis har det under historiens gång varit pojkar och män i familjer som tagit rollen som familjens teknologiexpert. Ulf Mellström (1999) menar att denna sociala fostran är en av anledningarna till att så få kvinnor väljer studier inom teknikområdet. Att samhället ser på män som tekniska och kvinnor som otekniska är därför inte konstigt. För att förändra denna syn krävs att kvinnor bryter mot skapade sociala förväntningar på dem. Det krävs att de ägnar sig åt att skapa ny teknik vilket kan utmana de dominerande föreställningarna gällande könen's platser och uppgifter i samhället.

#### 3.1.4.3 Tre avgörande faktorer för att män och inte kvinnor förknippas med datorer

De finns flera teorier om varför datorer förknippas med män och inte med kvinnor. Beroende på författarnas ställningstagande riktas teorierna på olika sätt. Tre saker som har att göra med att Internet och datorer förknippas med det manliga könet kommer kort att sammanfattas nedan. I detta avsnitt kommer vi att behandla datorer och Internet på samma plan för att båda faktorerna innehåller modern teknik och i dagens samhälle är det män som dominerar teknikens utveckling.

*Datorer* – Enligt Berner (2003) så borde inte datorn förknippas med mannen, på grund av att den manliga sfären vanligtvis kännetecknas som bullrig, smutsig, tung eller farlig. Istället har det blivit så att mannen har likställts med teknik och att denna historia accepterats av människorna. Vidare har männen som användargrupp syns mycket mer än den kvinnliga. Det är exempelvis pojkarna och männen som har dominerat skolornas datasalar och datorklubbar.

*Hackers* – Under tre generationer skall hackern ha fört vidare datorutvecklingen. Hackern kännetecknas som en social enstörning, tekniskt geni och databrottsling och dessa personer var oftast män. Männen utvecklade den tekniska kulturens framväxt för dem själva. Exempelvis startade manliga forskare och studenter tillsammans med de tekniska högskolorna de första datorföretagen (Nissen, 2003).

*Datspel* – Spelen som finns på marknaden är utformade för att attrahera pojkar och män. Detta vidgade tidigt klyftan mellan könen för användning av datorn. Många utav spelen är destruktiva och innehåller mycket våld och detta har medfört att pojkarna skapat en tidig relation till datorn. För flickornas del har det lett till att de missat den förberedande inlärningsprocessen med datorn (Gundy, 1996).

#### 3.1.4.4 Kvinnors syn på webbdesign

För att det skall vara möjligt att utveckla användarvänliga webbplatser för kvinnor måste webbaktörer känna till denna grupp tycker är bra och dåligt med Internet. Vi kommer nu att presentera en del hinder som uppges av kvinnorna själva:

Kvinnorna uppger att det finns begränsningar i systemen i form av att Internet är för omständligt, att det går för långsamt (långsam överföring), att tekniska problem ofta uppstår med mera. Om det går lika fort att få kontakt med till exempel en myndighet via telefon ser kvinnorna ingen anledning att använda Internet (Westin & Palquist, 2001). Det som uppges vara strul är att det tar tid att koppla upp, att uppkopplingen bryts, att det dyker upp konstiga felmeddelanden, att det krävs en viss webbläsare med mera.

Andra begränsningar hos systemen uppges vara bristande innehåll, att attraktiva tjänster saknas och det finns för mycket ”skräp” på Internet. Kvinnorna uppger att de tjänster som erbjuds ofta är fokuserade på spel och andra ”häftiga” tjänster istället för det som är viktigt för vardagsanvändaren. Annat innehållsmässigt som kvinnorna reagerat på är att allt ”skräp” och de efterlyser mer bevakning av rasistiska och andra diskriminerande webbplatser, alltför påträngande reklam, pornografiska sidor med tusentals popup-fönster (Andersson, 2003; Westin & Palquist, 2001).

Andersson (2003) kom sedan med förslag på åtgärder i hennes forskningsrapport, Digitala Klyftor. Dessa åtgärder är mycket viktiga att beakta när det ska läggas upp riktlinjer för utformning av webbplatser ur ett kvinnligt perspektiv. Första stycket nedan handlar om förslag på åtgärder som kvinnorna själva föreslagit. I det andra stycket diskuterar Andersson hur webbdesigners ska gå tillväga för att uppfylla kvinnornas förslag på åtgärder.

Kvinnorna i Anderssons (2003) undersökning föreslår snabbare uppkopplingstider, snabbare överföring, bredband och bättre support. Det finns dock en proposition om "Lag om elektronisk kommunikation 61" som innehåller förslag som skulle innebära att dessa hinder med överföringshastighet med mera minskar. Det som kvinnorna kallar "tekniskt strul" skulle delvis kunna komma att lösas i och med det nya lagförslaget. Där går det bland annat att utläsa om att slutanvändaren kan kräva anslutning till det allmänt tillgängliga telefonnätet och att denna anslutning ska medge funktionell tillgång till Internet. Där står även att tjänsterna dessutom ska tillhandahållas till överkomliga priser. Skulle denna proposition gå igenom finns åtminstone en grund för vad man som användare har rätt att kräva av sin Internetanslutning. En annan orsak till allt "strul" uppger kvinnorna vara den bristfälliga uppbyggnaden och designen hos Internets webbsidor. De upplever exempelvis att navigeringen är krånglig och att sökfunktionerna är dåliga. De föreslår därför att uppbyggnaden av Internet skall göras mer användarvänlig.

När det gäller användarvänligheten, ligger detta på webbdesignernas bord. Hur ska designers och programmerare gå tillväga för att skapa bättre webbsidor? Det naturliga här enligt Andersson (2003) är att trycka på högskolornas och universitetens utbildningar. De som skapar morgondagens webbsidor läser på universiteten idag. Därför är det viktigt att dessa nyckelpersoner tränas i webbdesign och att olika gruppers svårigheter lyfts fram just vad gäller designen.

En annan aspekt som lyftes fram av kvinnorna var bristen på attraktiva tjänster. Eftersom skaparna av Internettjänster domineras av män är det lätt att glömma bort att fråga vad kvinnorna vill ha. Vad anser kvinnorna vara attraktiva tjänster? Detta borde undersökas närmare.

Ännu en aspekt som Andersson (2003) redovisade är att kvinnor irriterar sig på allt "skräp" och de efterlyser mer bevakning av rasistiska, pornografiska och andra diskriminerande webbplatser. Att undersöka möjligheten av att utveckla bättre filter (liknande de barnfilter som redan finns på webben) skulle i ett könsperspektiv, utifrån kvinnors uttryckta intressen, vara en önskvärd åtgärd.

I Anderssons (2003) diskussion tar hon upp designers och programmerares oförmåga att utveckla webbsidor så att de tillfredställer kvinnors behov. Hon nämner också att kvinnor inte gillar dagens webbdesign. Som åtgärd föreslår hon att det borde finnas utbildningar om kvinnors svårigheter på högskolornas och universitetens utbildningar. Problemet är att det inte finns någon forskning om utformning av webbsidor ur kvinnoperspektiv. Det finns inte heller någon forskning kring exakt vad det är som kvinnor tycker är dåligt med dagens webbdesign. Det är därför väldigt svårt att få in det i högskolornas och universitetens utbildningar.

I nästa delkapitel ska vi försöka finna ett första utkast på vad som är skillnader mellan män och kvinnors syn på dagens webbsidor.

### 3.1.4.5 Skillnaden mellan män och kvinnors användning av Internet

Faktan vi nedan presenterar är hämtad från tidigare uppsatser där de gjort undersökningar om män och kvinnors egenskaper när de surfar på nätet. Vi har inga böcker som källor då det inte finns tidigare teori som behandlar detta område.

För att det ska råda en mer kvinnlig norm inom utformandet av dagens webbsidor bör webbutvecklaren ta del av följande punkter:

- Det är viktigt att en webbplats har lättillgängliga hjälpfunktioner på en webbsida. Speciellt för kvinnor då de har ett större behov att ställa fler frågor än vad män gör när de är inne på nätet. Män har en benägenhet att undersöka vidare på egen hand. Detta grundas med hjälp av argumentet att pojkar på tidig nivå uppmuntras att aktivt söka information medan flickor mer får en passiv roll. Det kan även handla om prestige. Män vill inte ta hjälp på grund av den aspekten utan istället utreda problemet på egen hand (Wiberg, 1999).
- Länkar måste vara tydliga. Att gissa sig till en länk är ingenting som användaren skall behöva göra (Wiberg, 1999; Consalvo & Paasonen, 2002). Detta gäller speciellt kvinnor då det inte passar in i deras arbetssätt. Länkar som är otydliga gör att användaren ställer sig en massa frågor.
- Många av de människoegenskaper som nämns i riktlinjer för hur en webbsida utformas kan ses tämligen som allmänmänskliga (Wiberg, 1999), men det finns tveksamma fall där en uppdelning av användarna i män och kvinnor skulle kunna visa på könsrelaterade skillnader. Exempelvis på sådana är huruvida en användare klickar på en länk som ligger i en löpande text innan eller efter hela texten är genomläst. Riktlinjerna indikerar att det är troligare att användaren klickar innan texten är färdigläst och att detta därför ger en negativ effekt på förståelsen av texten. Med tanke på flickors och pojkars lek- och lärtendenser skulle detta kunna ses som en mer "manligt" betonad egenskap och rapporten kan i detta fall ses som att den har en "manlig" utgångspunkt (Wiberg, 1999).
- Vi har nämnt tidigare vikten av att kunna skapa en mental bild över webbplatsen. När det gäller utformning av webbplatser är det ofta den hierarkiska planlösningen eller kartan som rekommenderas. Det är tydligt att detta alternativ är det rätta för alla människor. Denna dikotomi, ordning eller kaos, har dock en stark könsmärkning där "manlighet" ofta förknippas med ordning, logik och kartläsning medan "kvinnlighet" förknippas med kaos och en märklig förmåga att hålla många saker i huvudet. Män står ofta för ordning, medan kvinnor klarar av mer kaos. Kan ha och göra med det välkända uttrycket att kvinnor kan ha flera saker i huvudet på samma gång. Att kvinnor skulle vara sämre än män på kartläsning och bättre på multimemorering kan troligtvis bäst beskrivas som en fördom. Kan vara så att kartmodellen är bäst både för kvinnor och för män, men med tanke på den könsmärkta innebörden av egenskapen är ett ifrågasättande av detta relevant (Wiberg, 1999).
- Finns olika sätt att få ut information. "Push-" och "pullinformation" är två sätt att göra det. I pushinformation är det webbplatsen som prånglar ut ett budskap och hoppas på intresse från besökaren. Exempelvis debattforum. Pullinformation är när man utgår från att besökaren är intresserad och söker efter det den vill veta. (Exempelvis elitserieresultat i sportbladet). Det kan dels jämföras med den bild av flickor och pojkar som finns och skapas där flickorna

"luras in" i en mer mottagande och passiv roll medan pojkarna tränas i att ta för sig och gå utanför ämnen och ämnesområden. Det kan också jämföras med det faktum att män i högre grad än kvinnor tilltalas eller använder sig av att söka fackinformation på nätet (Wiberg, 1999).

- Kvinnor använder sig mer av kommunikation på Internet, medan män använder sig av mer nyttotjänster (Wiberg, 1999). Denna punkt är lite omtvistad på grund av att olika författare har fått fram olika resultat från deras undersökningar. Vissa undersökningar pekar på att kvinnor är mer beroende av nyttotjänster på nätet än män.
- Det finns språkliga skillnader där män tenderar att använda en monologisk, sakorienterad och något komplexare språkstil medan kvinnor tenderar att använda en mer dialogisk, relationsorienterad och något enklare språkstil. I grova drag kan skillnaderna jämföras med de byråkratiska och det vardagliga sätten att uttrycka sig. Dessa språkskillnader borde tas hänsyn till vid utformning av webbplatser (Wiberg, 1999).
- Kvinnor är mindre benägna än män att ta risker vilket en nedladdning på hårddisken ibland kan anses vara (Wiberg, 1999).
- En kvinnlig färgsättare menade att män jobbar lättare med färger som blå, grön och svart, medan hon som kvinna lättare jobbade med färger som vitt, rött och rosa. Hon poängterade dock att alla färgsättare måste kunna anpassa sig efter kundkategorierna och att alla på avdelningen måste kunna designa för alla kategorier av målgrupper (Åström, 2003). Vi kommer nedan att presentera en tabell som Lena Hagman presenterade i sin forskningsrapport *Skilda världar*. Den bygger på en undersökning som hon gjorde i form av observationer på kvinnor och mäns privata webbplatser på passagen. Följande skillnader kom hon fram till i sin slutsats:

Tabell 3:3 visar de skillnader Hagman upptäckte vid män och kvinnors utformning av privata hemsidor.

Manligt	Kvinnligt
Mer text	Mer bilder
Mer teknik	Mer koncentrerade på innehållet
Mer flash	Trevligare respons på gästbok
Mer dataprogram	Dagbok
Merkonkurrens - Förutfattad mening att killar kan mer, vilket exempelvis visar sig genom att de säger att webbsidan är under utveckling.	

Intressant synvinkel som är möjlig att få fram av den här tabellen är bekräftelsen av den allmänna tekniken (se kap.3.5.2.3). Män är mer intresserade av teknik och dataprogram om en generell slutsats av tabellen görs. En annan intressant företeelse är att kvinnor föredrar

mer bilder än män. De vill samtidigt att hastigheten på webbsidor ska bli snabbare. Här gäller det att kvinnor hittar en balansgång mellan bilder och snabb navigering.

I tabell 3:3 får vi ta del av Tove Åströms syn på manligt och kvinnligt i mobiltelefonibranschen. Definitionerna berör både funktionalitet och design. Vi tror personligen att det är möjligt att använda dessa funktioner även i utformning av webbsidor. Både mobiltelefoni och webbutveckling tillhör den tekniska branschen, vilket är två relativt nya tekniker. Det motiverar vårt val av att använda oss av detta i denna uppsats. Åströms definitioner baseras på egna erfarenheter om vad som i vardagslag räknas till manligt och kvinnligt.

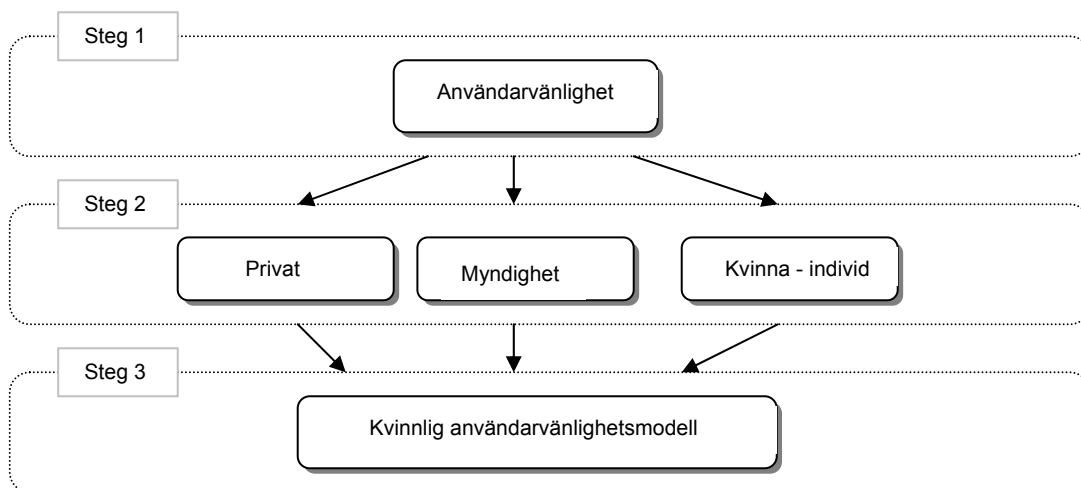
Tabell 3:3 visar Åströms syns på manligt och kvinnligt i mobiltelefonibranschen.

<b>Kvinnligt</b>	<b>Manligt</b>
Utstråla mjukhet	Utstråla hårdhet
Varma färger	Kalla färger
Lätt att använda	Många funktioner
Funktionell	Imponerande
Nytta	Nöje
Användarvänlig	Designorienterad
Pyntad	Avskalad
Anpassad	Normerad
Social	Vinstorienterad
Relationsinriktad	Teknikinriktad
Gullig	Seriös



### 3.2 Översiktsmodell av vårt arbetssätt

Sammanfattningsvis har vi tidigare i kapitlet definierat termen användarvänlighet som används som grund för vår modell (se figur 3.3 på nästföljande sida). Därefter har vi utvecklat två modeller som tar hänsyn till användarvänlighet. Dessa användarvänliga modeller är inriktade mot olika typer av målgrupper. Första modellen används av privata företag och dess besökare. Andra modellen är till för statliga myndigheter. Sist i steg 2 arbetade vi med kvinnoforskning och olikheter på män och kvinnors egenskaper i en teknikvänlig miljö. Med hjälp av vår kvinnoforskning och tidigare teori om utformning av användarvänliga webbsidor ska vi försöka göra ett första utkast på en kvinnlig användarvänlighetsmodell.



Figur 3:3 illustrerar vårt arbetssätt för vår egenutvecklade teori.

### 3.3 Kvinnlig användarvänlighetsmodell

I detta kapitel ska vi med hjälp av vår webbmodell presentera kvinnans användarvänliga aspekter som webbutvecklare bör ta hänsyn till. Det kommer att göras med hjälp av Carl Martin Allwoods fyra kategorier som utgör användarvänlighet. Till hjälp har vi också Nielsens och 24-timmarsmyndighetens aspekter på webbutformning.

När vi utvecklade vår webbmodell försökte vi få in olikheterna mellan kvinnor och mäns skillnader inne på nätet, in i de webbutformningsriktlinjer som Nielsen och 24-timmarsmyndigheten presenterade. Detta var en mycket krävande process där mycket tid tillbringades framför våra två tidigare modeller. Tre av de genuskillnader vi fått fram i kvinnoforskningen passade inte in i någon av Nielsens och 24 timmarsmyndighetens riktlinjer. Därför skapade vi tre fristående riktlinjer som man bör ha i åtanke när utvecklare utformar en webbplats med kvinnor som målgrupp. Andra viktiga begrepp som relaterar till användarvänlighet som vi tidigare har redovisat i uppsatsen, är givetvis också viktiga för

kvinnor. Dessa har dock en mer allmän vitalitet jämfört med de specifika begreppen vi presenterar i vår modell.

Den kvinnliga användarvänlighetsmodellen är tänkt att fungera som ett komplement till allmänna riktlinjer över hur webbplatser bör utvecklas. Det vill säga, den ska bara belysa vilka begrepp man ska tänka lite extra på om utvecklare vill ha kvinnor som målgrupp när en webbplats utformas. Detta illustreras av tabell 3:4. Modellen kommer att vara i form av en tabell och den presenteras med hjälp av definitionen användarvänlighetens fyra kategorier, åtkomlighet, förenlighet och för människans mentala funktionssätt, individualisering och hjälpresurser. Med andra ord presenterar vi nedan vår kvinnliga användarvänlighetsmodell på samma vis som vi gjorde med Nielsens och 24-timmarsmyndighetens.

De kvinnliga aspekterna kommer från tidigare forskningsrapporter där de studerat kvinnans relation till Internet. All information i tabellen är en subjektiv tolkning av data och empiri.

Tabell 3:4 visar vilka aspekter man bör tänka på när man utvecklar en webbplats med kvinnor som målgrupp. Grunden till tabellen kommer från Allwoods definition på användarvänlighet och webbutvecklingsteorier från Nielsen och 24-timmarsmyndigheten.

<b>Åtkomlighet</b>	<b>Förenlighet och stöd för människans mentala funktionssätt</b>	<b>Individualisering</b>	<b>Hjälpresurser</b>
Nedladdningstid	Använd läsvänligt språkbruk som vägvisare	Anpassa innehållstrukturen efter användarna	Hjälpfunktioner
Webbadresser	Länkar	Anpassa innehållet efter användargrupperna	Utforma begripliga felmeddelanden
	Grafik och animeringar	Allmän webbdesign	
	Främja gemenskap	Färger	
	Sökfunktion	Annonsering	

## Åtkomlighet

Åtkomlighet handlar om hur tillgängligt en webbplats är.

*Nedladdningstid* – Idag uppger många kvinnor att det finns begränsningar i form av att Internet är för omständligt. De tycker bland annat att det går för långsamt när de ska in på Internet. Det som uppges vara strul är att det tar tid att koppla upp, att uppkopplingen bryts, att det krävs en viss webbläsare med mera. Därför föreslår de snabbare uppkopplingstider, snabbare överföring och användning av bredband. (Andersson, 2003) En del av dessa faktorer går inte att göra någonting åt som webbutvecklare. Däremot finns det möjlighet att utveckla webbplatser som är oberoende av webbläsare. Utvecklare kan ha i åtanke att inte använda sig av en massa onödig grafik som animeringar och annat som stör hastigheten på webbplatsen.

*Webbadresser* - Det är viktigt att webbadressen är så enkel som möjligt. Detta underlättar både för yngre och äldre människor eftersom de slipper pröva sig fram till den rätta webbadressen. Det kan givetvis skapa en viss irritation hos användaren. Detta gäller i regel främst kvinnor som inte uppskattar sökandet och utforskandet i samma utsträckning som män.

## Förenlighet och stöd för människans mentala funktionssätt

Webbplatsen bör ge stöd åt användarens förkunskaper och den bör även fungera som stöd för användarens mentala tankeprocess.

*Använd läsvänligt språkbruk som vägvisare* – Kvinnor och män använder språket olika enligt flera vetenskapliga undersökningar. Män har en mer monologisk, sakorienterad och något komplexare språkstil medan kvinnor tenderar att använda en mer dialogisk, relationsorienterad och något enklare språkstil (Wiberg, 1999). För att göra språket mer lättläst för kvinnor bör webbutvecklare ta hänsyn till dessa språkskillnader. Webbssidor skulle exempelvis kunna följa minsta gemensamma nämnare, vilket är att tillämpa ett läsvänligt språkbruk.

*Länkar* - Det är betydelsefullt att länkarna är tydliga och att de beskriver vad som finns bakom dem. Detta är mycket viktigt för kvinnor, då det inte passar in i deras i naturliga arbetssätt att söka information på webbplatsen. Den andra aspekten behandlar länkar i löpande text. Enligt ett flertal forskares riktlinjer är det inte bra att ha länkar i löpande text, eftersom användare klickar på länken innan texten är färdigläst. Med tanke på flickors och pojkars lek- och lärtendenser skulle detta kunna ses som en mer manligt betonad egenskap (Wiberg, 1999). Med detta rekommenderar vi utvecklare att ha detta i åtanke och att länkar i löpande text möjligtvis föredras av kvinnor.

*Grafik och animeringar* – Enligt en studie om mäns och kvinnors privata hemsidor visade det sig att kvinnor använde sig mer av bilder än män. Män la större vikt på text och de hade också mer tekniska hemsidor i form av dataprogram, spel och flash (Hagman, 2000). Utvecklare skulle därför kunna använda sig av relativt enkla sidor, utan några avancerade tekniker. Däremot bör webbutvecklare vara försiktiga med att införa för många tunga bilder, eftersom detta skapar lång nedladdningstid och irritation hos kvinnor (se nedladdningstid).

*Främja gemenskap* - Kvinnor har mer ett dialogartat språk på nätet än vad män har. Det kan bero på att kvinnor föredrar mer än män att kommunicera med människor på Internet. Enligt studien av mäns och kvinnors privata hemsidor hade kvinnor mer gästböcker och dagböcker (Hagman, 2000). Om det finns möjlighet och om det passar in i innehållet kan det vara en bra idé att infoga ett forum på webbplatsen. Detta skapar en gemytlig miljö för användarna som kan på ett avslappnat vis hålla kontakten med varandra. Kvinnorna kan även på detta vis skapa en viss relation till varandra.

*Sökfunktion* - Sökfunktionen på webbsidor är något som kvinnor inte gillar (Andersson, 2003). Utvecklaren av webbsidan bör då ställa sig frågan varför kvinnor inte gillar sökfunktioner. Viktiga aspekter att tänka på är att sökmotorn ska vara lättanvänd och att önskad information snabbt skall kunna hittas.

## Individualisering

Individualisering innebär att webbplatsen är anpassad för många olika typer av besökare.

*Anpassa innehållstrukturen efter användarna* – När det gäller utformning av webbplatser är det ofta den hierarkiska planlösningen eller kartan som rekommenderas. Är denna utformning av en webbplats den enda lösningen? ”Manlighet” har alltid förknippats med ordning, logik och kartläsning medan ”kvinnlighet” förknippas med kaos och en märklig förmåga att hålla många saker i huvudet (Wiberg, 1999).

Vill man anpassa innehållsstrukturen efter kvinnorna bör utvecklare ha i åtanke att den hierarkiska planlösningen inte alltid kanske är den bästa innehållsstrukturen. Möjligtvis kan det finnas en mer användbar struktur som passar kvinnor bättre i vissa sammanhang.

*Anpassa innehållet efter användargrupperna* - Det är alltid en svår fråga för webbutvecklaren om hur innehållet skall förmedlas på webbplatsen. Kvinnor och män kan tolka information på två olika sätt. I det här fallet kan vi kalla det "Push- och pullinformation". I pushinformationen är det webbplatsen som prånglar ut ett budskap och hoppas på intresse från besökaren, exempelvis debattforum. Pullinformation är när webbplatsen utgår från att besökaren är intresserad och personen söker efter något specifikt. Enligt tidigare forskning är kvinnor i kategorin pushinformation då de som flickor "lurats in" i en mer mottagande och passiv roll, medan männen är i kategori pullinformation där de tränats i att ta för sig (Wiberg, 1999).

*Allmän webbdesign* - I en forskning kring en annan ny teknik som fokuserar på användarvänlighet kom en forskare fram till följande skillnader mellan män och kvinnors syn på design av ny teknik. Dessa skillnader presenteras av figuren nedan och de värda att beakta för webbutvecklaren.

Tabell 3:3 visar Åströms syns på manligt och kvinnligt i mobiltelefonibranschen.

Kvinnligt	Manligt
Utstråla mjukhet	Utstråla hårdhet
Varma färger	Kalla färger
Lätt att använda	Många funktioner
Funktionell	Imponerande
Nytta	Nöje
Användarvänlig	Designorienterad
Pyntad	Avskalad
Anpassad	Normerad
Social	Vinstorienterad
Relationsinriktad	Teknikinriktad
Gullig	Seriös

*Färger* - Män arbetar lättare med färger som blått, grönt och svart medan kvinnor använder sig helst av färgerna vitt, rött och rosa (Åström, 2003). Om utvecklare inte har någon specifik ram gällande färger då kan dessa färger vara nödvändiga att beakta.

*Annonsering* - Varning: Besökarna har blivit smartare när det gäller annonser på webbplatser. Om utvecklare bestämmer sig för att använda annonser, då bör man tänka på att undvika pop up fönster. Pop up fönster med reklam var en av de saker som kvinnor irriterade sig mest på vid användning av Internet. Ännu viktigare är att inte propagera för rasism, diskriminering, pornografi och annat "skräp" (Andersson, 2003).

## Hjälpresurser

När det dyker upp problem för användaren bör det finnas tillgång till olika hjälpmedel för att kunna lösa problemet.

*Hjälpfunktioner* - Detta är en övergripig punkt för många olika begrepp som Nielsen och 24-timmarsmyndigheten tar upp. Kvinnor vill i regel ha mer lättillgängliga hjälpfunktioner på en webbplats. De har nämligen ett större behov av att ställa fler frågor än vad män gör när de är inne på nätet. Män har en benägenhet att undersöka vidare på egen hand. Detta grundas i att pojkar väldigt tidigt uppmuntras att söka aktivt, medan flickor har en mer passiv roll. Det kan handla om prestige. Män vill inte ta hjälp utan istället söka vidare på egen hand (Wiberg, 1999).

Vill webbutvecklare ta hänsyn till kvinnliga aspekter, då är det väldigt viktigt att tänka över sina hjälpfunktioner.

*Utforma begripliga felmeddelanden* - Kvinnor tycker att det dyker upp konstiga felmeddelanden när de surfar inne på nätet (Andersson, 2003). Detta är ett stort problemområde inom webbutvecklingen då kvinnor har ett större behov av att ställa frågor än män. Det är därför mycket viktigt att felmeddelande innehåller en korrekt beskrivning av problemet. Det är även nödvändigt i vissa fall att det finns en beskrivning om hur problemet kan bemästras.

## Webbmodellens relevans

Vår webbmodell är ett översiktligt första utkast över vad webbutvecklare ska tänka på när de vill utveckla en webbplats med hänsyn till kvinnoaspekter. En del av de punkter vi tog upp i modellen hade vi själva bristande information om. Det fanns också en del punkter som man får betrakta subjektivt. Med det vill vi säga att inget är hundra procentigt säkert att kvinnor vill ha en funktion eller design på ett speciellt sätt. Men med de olika genusaspekter som finns är ändå ett ifrågasättande relevant.

Vi hoppas att vi har tagit ett steg i rätt riktning angående webbutformning ur ett kvinnligt perspektiv. Dock behövs det en hel del vidareforskning för att utvecklare ska kunna utforma en mer komplett webbutformningsmodell med kvinnliga aspekter. Ett tillvägagångssätt som vi rekommenderar som vidareforskning är att göra en empirisk forskning om kvinnors synsätt på dagens webbutveckling. På grund av tidsbrist kunde vi själva inte hinna med en sådan undersökningsmetod.

### 3.4 Sammanfattad tabell av alla använda teorier

På nästföljande sida sammanfattas alla tre inriktningars fokus på användarvänlighetsområdet. Tabellen är viktig i det syfte att det tydligt går att urskilja och jämföra alla tre målgrupper som vi behandlat i uppsatsen. De tre olika inriktningarna som heter Privat, Myndighet och Kvinna lägger olika mycket tyngd på fyra kategorier som beskriver användarvänligheten. Dessa fyra kategorier är: åtkomlighet, förenlighet och stöd för människans mentala funktionssätt, individualisering och hjälpresurser. Med privata inriktningar menar vi att webbplatserna är anpassade för privata sektorns besökare, andra inriktningen myndighet är riktad mot myndighetssektorn och kvinnliga inriktningen innebär att webbplatsen har en fokus på kvinnliga förutsättningarna. Vidare visar tabell (3:4) att inriktningarna har olika mycket fokus på användarvänlighetskategorierna. Exempelvis visar tabellen att myndigheten har tretton åtgärdssätt för att uppnå en förenlighet och stöd för människans mentala funktionssätt, medan den kvinnliga inriktningen har fem åtgärds punkter. Vidare går det att utläsa om inriktningarna fokuserar på samma användarvänlighets åtgärder och vilka punkter som skiljer sig åt. På detta vis går det även att utläsa att fokusen på den kvinnliga målgruppen är mager, jämfört med inriktningen mot myndighetens medlemmar.

I tabell 3:4 sammanfattas alla tre inriktningars fokus på användarvänlighetsområdet.

Användarvänlighet	Privat	Myndighet	Individ - kvinna
<b>Åtkomlighet</b>	Webbadresser Namnet i namnlistan Nedladdningstid	Undvik krångliga webbadresser Sträva efter att göra webbplatsen tillgänglig för alternativa apparater	Webbadresser  Nedladdningstid
<b>Förenlighet och stöd för människans mentala funktionssätt</b>	Författa innehållet Beskriv innehållet genom exempel Verktyg och genvägar  Sökfunktioner  Länkar     Grafik och animeringar  Grafisk design Navigering Främja gemenskap	Använd läsvänligt språkbruk som vägvisare Endast aktuell information skall finnas på webbplatsen Tillämpa endast nödvändig information på första sidan Webbplatser bör ha en innehållsförteckning Länkarna på en webbplats bör vara understrukna Länkar och webbadresser (URL) bör alltid fungera Kontrollera kontinuerligt att allt innehåll är korrekt och att länkarna fungerar Ange datumet då informationen granskades Webbsidor bör väga lite Var återhållsam med bilder Använd lämpligt radavstånd Anpassa spaltbredden efter fönsterstorlek Infoga en "tillbaka" knapp	Använd läsvänligt språkbruk som vägvisare   Sökfunktion  Länkar     Grafik och animeringar   Främja gemenskap
<b>Individualisering</b>	Anpassningar   Samla in användardata  Annonsering	Anpassa innehållstrukturen efter användarna Anpassa innehållet efter användargrupperna Utforma webbplatsen utifrån användarnas behov Använd användaren Tillgänglig för funktionshindrade Tillgänglig för äldre Anpassa textstorleken och typsnittet	Anpassa innehållstrukturen efter användarna  Anpassa innehållet efter användargrupperna Allmän webbdesign  Färger Annonsering
<b>Hjälpresurser</b>	Förmedla tekniska problem och hantera nödlägen Tillgång till arkiv och gammalt material	Ge användaren möjlighet att kunna ångra sig Utforma begripliga felmeddelande Gör det enkelt för besökaren om sidan inte finns	Hjälpfunktioner   Utforma begripliga felmeddelanden

## 4 Empiri och Resultat

I det här kapitlet presenterar vi vilka som har inflytande över Trollhättans kommuns webbplats. Här har vi begett oss ut i empirin och intervjuat kommunens webbredaktör. Vid utveckling av webbplatser finns det alltid ett visst antal personer som är involverade av utformningen. Orsaken till att vi kontaktade Trollhättans kommuns webbredaktör var att vi ville erhålla empirisk fakta om hur om personer med olika befattningar kan påverka utformningen av en webbplats. Att det blivit just Trollhättans kommun berodde på att vi befann oss i Trollhättan under stora delar av vårt uppsatsskrivande. Sista delen i kapitlet handlar om praktikers synpunkter på vår kvinnliga användarvänlighetsmodell.

### 4.1 Beskrivning av aktörernas inflytande över Trollhättans kommuns webbplats

Här följer en beskrivning hur webbredaktörens kunskaper påverkat Trollhättans kommuns webbplats, eftersom hon är den som bär huvudansvaret för dess utformning. Därefter följer en beskrivning av aktörerna som ansvarar för webbplatsen och dess grad av påverkan av innehållet. Vidare beskrivs hur dagens webbplats utvecklades av aktörerna. Detta för att ge en inblick om hur webbutvecklingsarbetet kan fungera ute i den offentliga sektorn.

#### Webbredaktörens kunskapsinverkan på kommunens webbplats

Webbredaktören har en bred bakgrund. Personen har kunskaper inom multimedia design och har slutfört informationsprogrammet. I programmet ingick även grafisk design som hon läste utomlands. Hon har även läst fristående kurser i bildanalys och svenska. Vidare har hon läst andra viktiga kurser på universitet som är viktiga för hennes yrke som webbredaktör. En kurs anordnades bland annat av statsförvaltningen, där de berättade om 24 timmarsmyndigheten. Kursen var enligt henne inte anpassad för kommunen, eftersom hon ansåg att riktlinjerna för användarvänlighet var specifikt utformade för myndigheter. Mycket av informationen som hon erhållit från kurserna har hon försökt dra lärdom av, och givetvis använt vid utvecklingen av Trollhättans kommuns webbplats.

Hennes erhållna kunskaper från fristående kurser i svenska bidrar till att hon kan förenkla det byråkratiska och svårlästa språkbruket i kommunens rapporter. Detta underlättar för allmänheten när de läser rapporterna på Internet. Dock är tidsbristen ett problem, eftersom hon inte hinner förenkla språkbruket på alla rapporter som finns publicerade på Trollhättans kommuns webbplats. Hennes breda kunskaper som många webbredaktörer inte vanligtvis har, bidrar till att de inte alltid behöver hyra in konsulter. Detta leder till att kommunen sparar pengar, och det är viktigt eftersom kommunen i dagsläget inte har mycket pengar.



## Ansvar och påverkan av Trollhättans kommuns webbplats

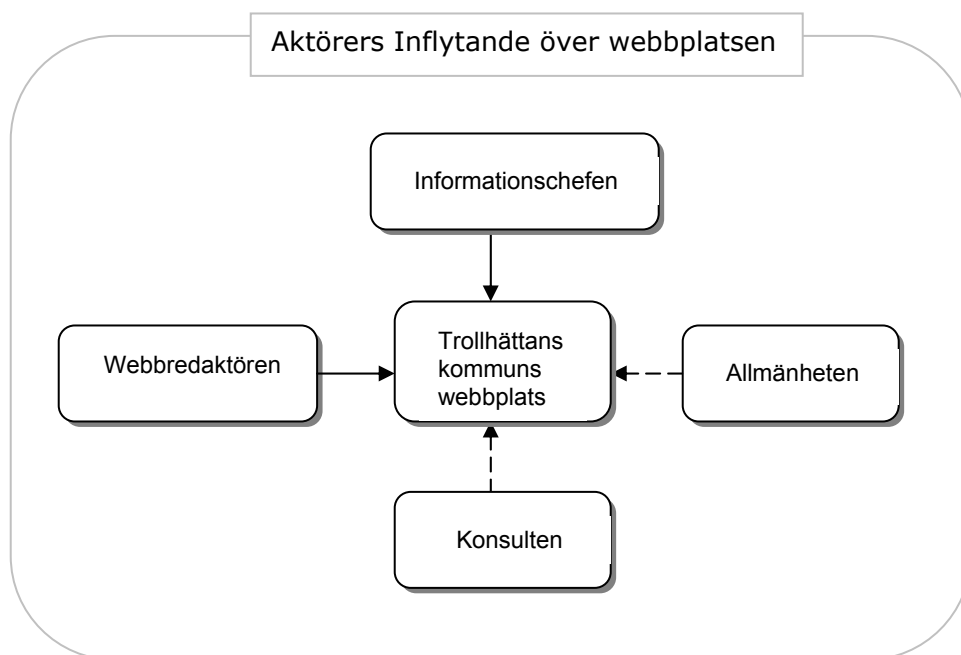
Webbredaktören skall indirekt inte ha det slutgiltiga ansvaret för kommunens webbplats, eftersom hennes chef, informationschefen egentligen skall innehava detta ansvar.

Webbredaktören besitter störst kunskap inom området och det har därför lett till att hon bär ansvaret för webbplatsen. Däremot beslutar hon tillsammans med informationschefen och informationssekreteraren om webbplatsens riktlinjer. Riktlinjerna för kommunens webbplats arbetas fram i en webbgrupp som består av femton personer. Dessa personer arbetar på kommunens förvaltning och de har lite kunskap om informationsteknik. Gruppen träffas regelbundet för att diskutera synpunkter på webbplatsen och förslag på förbättringar som behöver göras på kommunens webbplats.

När större förändringar behöver göras på webbplatsen som redaktören inte klarar av, exempelvis att införa nya funktioner kontakter webbredaktören konsultföretaget Knowit, som de har ett kontrakt med. Detta företag arbetar med utveckling av webbplatser och besitter kunskap i programmering, design med mera. Om det visar sig att konsultföretaget inte har kunskapen att utveckla denna specifika funktion, hyr Knowit in personal som innehaver denna kunskap.

Kommunen har köpt ett publiceringsverktyg från Knowit som heter Episerver (episerver.com). Detta verktyg används idag och det möjliggör för webbredaktören att ge rättigheter åt de förvaltningsansvariga att göra vissa ändringar. Idag finns det åtta förvaltningar (arbetsmarknad, kommunstyrelsen, kultur & fritidsstyrelsen, miljöförvaltningen, omsorgsförvaltningen, stadsbyggnadsnämnden, tekniska förvaltningen och utbildningsförvaltningen). Alla dessa förvaltningar är kommunens huvudområden. Det finns en ansvarig redaktör för varje förvaltningsområde. Med hjälp av publiceringsverktyget tillåts redaktörerna göra ändringar som de har rättigheter till. Inga kunskaper i html krävs för att kunna använda sig av verktyget. Oftast består ändringarna av att uppdatera informationen under deras förvaltning. De tillåts exempelvis inte ändra typsnitt, färg med mera, eftersom det finns en enhetlig mall som är genomgående på kommunens webbplats. Detta för att inte förvirra besökaren. Det finns även sju andra personer som ansvarar för liknande förändringar. Att kommunen använder sig av en webbredaktör som bär huvudansvaret och att femton andra personer (webbgruppen) ansvarar för mindre områden beror på att kommunens webbplats består av 1302 webbsidor.

Förutom webbredaktören, informationschefen, informationssekreteraren och de femton personerna i webbgruppen, kan övriga aktörer påverka webbplatsens utformning. Deras påverkan är dock begränsad (se figur 4:1). Enskilda medborgare och användare kommer sporadiskt in med konkreta förslag. Det kan gälla viss specifik information som inte finns med på webbplatsen, men borde finnas med. Folkhälsan har varit en aktiv grupp som betonat vikten av hälsan. Detta har lett till att deras logo och det de förespråkar finns med på kommunens webbplats. Det finns även en studentgrupp som sitter med i kommunalrådet som flitigt påverkar att informationen om studenter borde vara självskriven på webbplatsen. Webbredaktören är öppen för konkreta förslag om det är några samhällsgrupper i kommunen som vill belysa allmänheten. Hon anser att det är mycket svårt för henne att exakt veta vad för information som saknas, eftersom hon inte har tid att granska alla aktiviteterna i Trollhättans kommun.



Figur 4:1 illustrerar vad som påverkar utformningen av webbgränssnitt. De heldragna pilarna betyder att aktören har stor inflytande, medan streckad pil betyder att de har begränsat inflytande.

## Utvecklingen av Trollhättans kommuns webbplats

Webbredaktören var med när den nya webbplatsen byggdes om 2001. Tidigare var webbplatsen inte byggd utifrån användarna, utan den utgick från kommunens byråkratiska struktur. Detta gjorde det mycket svårt för användarna och allmänheten att hitta det de sökte. De var tvungna att känna till kommunens hierarkiska struktur för att kunna navigera sig fram på den gamla webbplatsen. Många klagomål från allmänheten medverkade till att de satte igång med att utveckla en ny webbplats. Webbredaktören hade samlat in många utav synpunkterna från användarna och dessa personer hade hon i åtanke när de första skisserna på webbplatsen gjordes. Hon lade ner många timmar på dessa skisser för att göra en användarvänlig webbplats. När hon kände att skisserna var färdiga vände hon sig till kommunens webbgrupp. Dessa hade synpunkter på webbplatsen. Tillsammans med webbgruppen utarbetades en ny skiss på platsen. När alla var nöjda med utkastet skickades den till Knowit och tillsammans med dem utarbetades en ny skiss på webbplatsen. Det gjordes några få ändringar för att den skulle bli användarvänligare. Slutligen fastställdes en skiss som skulle gälla som en mall för kommunens webbplats. Kort efter beslutet utvecklades webbplatsen.

## 4.2 Presentation av praktikernas synpunkter på vår kvinnliga användarvänlighetsmodell

I detta delkapitel kommer våra praktikers synpunkter på vår kvinnliga användarvänlighetsmodell att redogöras under varje enskild frågeställning. I slutet av varje fråga följer en sammanfattning som belyser de reflektioner och förslag som uppkommit i samband med e-post kommunikationen. Vi har subjektivt tolkat praktikernas svar. Texten nedan inleder kapitlet med en kort presentation om vad praktikerna arbetar med i dagsläget. Vi kommer i fortsättningen av detta kapitel kalla dem respondenter.

*Respondent 1:* Studerar inom kognitionsvetenskap och datavetenskap och har på sistone arbetat med att handleda studenter inom MDI (Människa Dator-Interaktion) på den datavetenskapliga institutionen vid Umeå Universitet.

*Respondent 2:* Projektledare för utformningen av riktlinjer på 24 timmarsmyndigheten. Arbetar för närvarande som avdelningsdirektör på Statskontoret.

*Respondent 3:* Arbetar som webbdesigner på IT-avdelningen i företaget MM medical.

*Respondent 4:* Är utbildad beteendevetare med inriktning på interaktionsdesign. Har många års erfarenhet av kvalitativa och kvantitativa undersökningsmetoder samt behovs- och kommunikations analyser. Har frilansat sedan hösten 2001 med inriktning på behovsstudier, utvärderingar och målgruppssegmentering.

*Respondent 5:* Arbetar som doktorand på Kungliga tekniska högskolan och deltar även som en medarbetare i Centrum för användarorienterad IT-design (CID).

*Respondent 6:* Arbetar som doktorand på Luleå tekniska universitet. Personens forskning rör barn med utvecklingsstörning och deras användning och tillgänglighet till Internet. Har ett genusperspektiv för sin forskning.

*Respondent 7:* Anställd som dataingenjör på företaget Teknis.

Nedan följer en beskrivning av våra frågor och de svar respondenterna angivit.

### Fråga 1) Vad tycker du om vårt arbetssätt för att komma fram till vår modell?

*Jag tycker det ser vettigt ut. Det ser ut som ni har haft en bra metod i att utgå från förmodat könsneutrala principer för användbarhet och till det infoga erfarenheter från kvinno/genusforskningen.*

Respondent 1

*Webbplatser ska gillas av kvinnor OCH män, och er utgångspunkt verkar vara att webbplatser vanligen är gjorda av män för män. Jag är inte så säker på det, jag har uppfattningen att könsfördelningen idag är rätt jämn bland webbutvecklare.*

Respondent 2

*Jag tycker att arbetssättet ser bra ut. Intressant att ni använt er av begreppet användarvänlighet som grund för modellen.*

Respondent 3

*Det finns inget resonemang kring hur ni kom fram till modellen i den del som jag har fått, Webbmodell med kvinnoaspekter.*

Respondent 4

*En tanke som jag fick när jag läste är att ni förefaller inte vara särskilt objektiva eller opartiska i ert arbete. Det är lite färgat av att ni har själva kategoriserat män och kvinnor istället för att försöka ta reda på hur det förhåller sig genom att väga de olika synsätten mot varandra. Ett tips om ni vill få gehör för era tankar är att vara lite mer opartiska i ert resonemang.*

Respondent 5

*När det gäller arbetsupplägget för er studie så skulle jag gärna ha sett att ni genomfört någon egen empirisk fas. Det var bitvis svårt för mig att veta var ni tagit ert material ifrån? Vilka discipliner tillhör de studier som ni refererar till i er text?*

Respondent 6

OK

Respondent 7

**Sammanfattning:** Det har varit svårt för respondenterna att följa vårt arbetsupplägg. I mailet försökte vi kortfattat förklara undersökningens tillvägagångssätt. När vi läser våra respondenters svar kan vi konstatera att informationen inte varit tillräcklig i det mailet. Två av respondenterna tyckte att vi skulle ha en mer objektiv/neutral syn i vår webbmodell för att få ut mer av den. I vår avgränsning avgränsade vi oss dock till att anta att webbsidorna är uppbyggda utifrån manliga normer, vilket ett tidigare forskningsarbete redovisat (Wiberg, 1999). Det förklarar modellens utseende. En respondent tyckte att vi borde ha testat vår modell empiriskt. Detta är vi väl medvetna om, men med de förutsättningar vi hade inför uppsatsen fanns inte tillräckligt med tid till en sådan fas.

**Fråga 2)** Var anser du om att vi använde oss av Allwoods definition som grund för att presentera den kvinnliga användarvänlighetsmodellen?

*Vad i er rapport är Allwoods modell? Jag har själv inte läst något av honom så jag har svårt att peka ut just hans synsätt i det ni skriver. Men hans utgångspunkt är säkert så god som någons, och har ni dessutom med Nielsen så har ni nog täckt in huvudfåran inom MDI-området.*

Respondent 1

*Vet inget om Allwood. Kan därför inte kommentera något om det.*

Respondent 3

*Jag kan inte Allwoods precisa definition så det är svårt att säga om den är bra att använda jämfört med någon annan. Dock är det bra att använda en definition av användbarhet eftersom man får utgå ifrån att webbutvecklaren har uppfyllt det. Sedan kan man resonera kring huruvida definitionen av användbarhet är ur ett manligt perspektiv eller om den är könsneutral. Om er webbmodell ska ses som ett komplement till definitionen av användbarhet eller om det är som så att man ska definiera om den och göra den mer anpassad för bägge könen.*

Respondent 4

*Har själv tyvärr inte läst Carl Martin Allwoods bok så jag kan inte kommentera det ytterligare.*

Respondent 5

*När det gäller Allwood's definition så är det svårt för mig att ta ställning. Jag är inte familjär med hennes/hans definition. Kanske kan ni reflektera över om det har någon betydelse att ni använder er av ett psykologiskt perspektiv kring användarvänlighet för att sedan prata om kvinnoaspekter?*

Respondent 6

*Ja, det tror jag, men ni tar ju upp annat än användarvänlighet också, till exempel att annonser på webbsidan inte får vara sexistiska.*

Respondent 7

**Sammanfattning:** Ingen av respondenterna hade läst Allwoods bok vilket ledde till att de inte kunde ta ställning till Allwoods definition.

En intressant aspekt som dock kom fram ur frågeställningen var att respondent 4 började diskutera begreppet användbarhet istället för begreppet användarvänlighet, vilket var det ord vi definierat. Vi har även tidigare stött på oklarheter runt begreppen. Det är mycket möjligt personer även inom webbutvecklingen använder begreppen användarvänlighet och användbarhet till samma syfte.

**Fråga 3)** Tycker du att innehållet i den kvinnliga användarvänlighetsmodellen är relevant?

*Jodå, även om det inte testats ännu så är det ett fullgott underlag för hypoteskonstruktion. Jag har några funderingar kring den hierarkiska planlösningen: Ni har inga förslag på alternativa lösningar. Att kvinnlighet förknippas med kaos medför knappast att kvinnor skulle ha lättare att förstå en mer kaotisk organisation än en mer strukturerad. Däremot skulle det kunna finnas något annat sätt att strukturera upp sajten vilket skulle passa kvinnor bättre.*

Respondent 1

*Jag tror att ni har fångat rätt bra faktorer som (det anses att) kvinnor föredrar resp. ogillar. En del av det gäller också för män (nedladdningstid, annonsering t ex).*

*Ni blir ju dock vidöppna för fundamentalistfeministisk kritik, att detta är en lista över fördomar. Men minns Fritiof Nilsson Piratens ord: "skriver man om en synål, så är det alltid någon enögd jävel som känner sig träffad".*

Respondent 2

*Innehållet verkar vara relevant. Det finns många intresseväckande aspekter ni nämner. Trots det tror jag att en del av dem bara är fördomar.*

Respondent 3

*Er modell verkar relevant även om jag är lite skeptisk till att ni inte förefaller ha grundat den i något bredare material.*

Respondent 5

*Det är svårt att säga. En del information i innehållet är säkert mest fördomar.*

Respondent 7

**Sammanfattning:** Majoriteten av respondenterna tyckte att innehållet i modellen var relevant. En av dem önskade dock att modellen borde ha byggts ihop med hjälp av ett bredare material.

En annan respondent ställde en fråga angående innehållet i den kvinnliga användarvänlighetsmodellen. Det är svårt för oss att svara på en sådan fråga, då det inte är vi som utarbetat empirin om olikheterna mellan könen.

**Fråga 4) Tror du personligen att det är någon skillnad på hur män och kvinnor uppfattar dagens webbplatser?**

*Jag har själv inte reflekterat över det förrän nu, men nog finns det säkert skillnader. Dock kan jag inte avgöra om de skillnader ni pekar ut faktiskt har relevans.*

Respondent 1

*Jag tror att det faktiskt är skillnad i mäns och kvinnors syn på webbutformning, även om jag inte vet om den är stor.*

Respondent 2

*Personligen tror jag inte det är så stor skillnad. Jag tror att skillnaden ligger i hur van användaren är med att surfa på nätet och hantera webbsidor. Jag som är tjej tycker det är väldigt snyggt med flash och när det är avskalat som ni skriver är typiska "kill-grejer". Dessutom gillar jag inte bara rött, vitt och rosa. Så det handlar mycket om personlig smak också. Tror att funktionaliteten skiljer mer mellan killar och tjejer än själva utseendet.*

Respondent 3

*Nej, jag tror inte att det är så stor relevant skillnad i själva webbutformningen. Dock finns det skillnader i hur män och kvinnor söker information. Självklart ska det tas hänsyn till det men än så länge så har webbutvecklare nästan problem att utveckla tjänster som är anpassade till målgruppens behov vare sig det är män eller kvinnor.*

*I den modell som ni har tagit fram så är det inte några särskilt stora skillnader på kvinnors "önskemål" jämfört med den allmänna definitionen av användbarhet. Jag tror att om man utvecklar tjänsten utifrån målgruppens behov och nytta, så borde det ju även täcka in några könsliga skillnader.*

Respondent 4

*Ja, som alltid när det talas om mentala könsskillnader är ju spridningen inom könen större än mellan könen. Det hindrar inte att man kan tala om manligt och kvinnligt utformade webbplatser, men då är det snarare genusaspekter än könsaspekter.*

Respondent 7

**Sammanfattning:** I denna fråga går åsikterna isär något. En del tror att det finns en viss skillnad, medan andra resonerar i termer att det finns viktigare saker att tänka på vid utformning av webbsidor. Ingen är dock helt övertygad om sin åsikt. Med dessa svar går det tydligt att utläsa att området är utforskat.

**Fråga 5) Tycker du att det bör forskas vidare inom området användarvänlighet för kvinnor?**

*Tja varför inte, miljoner har lagts ut på mindre intressanta ämnen. Ni kan ju alltid börja med en pilotstudie där ni testar er hypotes, och ger den resultat så är det ju bara att fortsätta.*

Respondent 1

*Man bör forska vidare, och då om just denna skillnad, inte utgå från ett kvinnoperspektiv.*

Respondent 2

*Jag tror ingen forskning kommer att komma fram till något mer, möjligen vad man föredrar för funktioner beroende på om man är man eller kvinna. Men inget relevant tror jag kommer att framkomma.*

Respondent 3

*Jag tycker att det vore intressant att titta på hur män och kvinnor hanterar information och då inte enbart på Internet utan i största allmänhet. Utifrån det kan man dra slutsatser om att det även borde finnas skillnader på utvecklingen av Internet tjänster.*

Respondent 4

*Forskning inom området bör definitivt göras och likväl som det finns biologiska skillnader mellan kvinnor och män så gör det även det i nätanvändandet och det bör detta beaktas i webbdesignen för att kunna tillvarata och tillgodose de olika aspekterna.*

Respondent 5

*Jag tycker att det vore spännande att titta på hur tekniken (webbutformningen) också styr kvinnor och mäns syn. Det går att vända på ert perspektiv och fråga sig vilken betydelse har webbutformningen för kvinnor och män?*

*Jag tycker också att det ni börjat titta på skulle vara intressant att fortsätta forska på.*

Respondent 6

*Tycker jag absolut, särskilt om man ser på hela datavärlden och inte bara webben. På Teknis lider vi av att få flickor vill bli dataingenjörer. Om man kan komma på vad det är i datavärlden som avskräcker vore det värt väldigt mycket!*

Respondent 7

**Sammanfattning:** Alla respondenter har olika synpunkter på hur de vill forska vidare inom kvinnliga användarvänlighetsområdet. En del tycker vi borde undersöka närmare på vår modell, andra anser att det bör forskas vidare men helst med en mer objektiv synvinkel. Några respondenter tycker att det är nödvändigt att utforska angränsande områden och därefter komma med slutsatser. En respondent finner ingen anledning att forska vidare då denna person inte tror att forskningen kommer att finna något viktigt.

**Fråga 6)** Finns det något i vår kvinnliga användarvänlighetsmodell som du saknar?

*Jag kan inte direkt komma på något jag saknat i modellen. Såvitt jag kan se borde ni nog ha täckt in det viktiga, men gränssnittsutvärdering är inget jag hållit på särskilt mycket med så jag ska inte svära på att jag inte missat något som skulle vara typiskt bra att tänka på.*

Respondent 1

*Nej, jag kan inte hitta något i modellen som jag saknar.*

Respondent 3

*Det vore nog bra att komplettera under sökfunktion och hjälpfunktioner, mer beskriva vad det är man ska göra för att kunna utveckla dessa idealiskt utifrån er webbmodell. Med tanke på att det är skillnad på kvinnors och mäns sätt att hantera information så blir det ju extra tydligt när det inte fungerar utan man måste ta till hjälp eller söka efter den information man vill.*

Respondent 4

*När det gäller er webbmodell föreslår jag att ni också funderar över vilken betydelse den sociala miljön har.*

Respondent 6

*Ni tar inte upp ljud, det borde ni nog. Och personbilder är nog en av de viktigaste faktorerna. Bild på en duglig sympatisk kvinna är värdefullt, bild på ett kvinnligt sexobjekt är misslyckat om man vill vända sig till kvinnor.*

Respondent 7



**Sammanfattning:** Med hjälp av denna fråga har vi fått intressant information om hur vi kan komplettera vår kvinnliga användarvänlighetsmodell med. Av respondenterna önskas mer information kring sök- och hjälpfunktioner, social miljö, ljud och personbilder. Dessa aspekter är väldigt viktiga att beakta och forska vidare inom, om modellen önskas vidareutvecklas.

#### Fråga 7) Har du några övriga synpunkter?

**Sammanfattning:** Eftersom vi inte fått in några övriga synpunkter kan vi sammanfatta det i att vi täckt in det respondenterna vill säga om vår modell i tidigare frågor. Vi har däremot fått en hel del frågor angående vår uppsats, och detta har lett till att vi skapat en djupare elektronisk dialog med vissa respondenter.

## 5 Diskussion

I detta kapitel ska vi diskutera den information vi samlat in under uppsatsens förlopp. Till skillnad från teori- och resultatkapitlet kommer vi här att använda oss av mer egna tankar och synpunkter.

Förutsättningen till att vi undersöker ett problem som handlar om att utveckla en webbplats ur ett kvinnligt perspektiv gör vår uppsats än mer intressant då vi som män undersöker det. När vi arbetat med denna uppsats har vi i stort sett bara fört en dialog med kvinnor. Det betyder inte att vi enbart försökt kommunicera med kvinnor och inte män. Anledningen till denna fördelning är att personer som tidigare har skrivit om angränsade områden är kvinnor.

Nedan inleds kapitlet med en diskussion om vår kvinnliga användarvänlighetsmodell. Vidare diskuteras modellens aspekter och praktikernas synpunkter. Kapitlets avslutas med att vi diskuterar uppsatsens syfte, framtiden och förslag på vidareforskning.

### 5.1 Utvecklandet av den kvinnliga användarvänlighetsmodellen

En stor del av vår uppsats handlar om hur vi utformade vår egen kvinnliga användarvänlighetsmodell. För att komma fram till vår slutgiltiga modell fick vi passera några steg i utvecklingsprocessen.

Allwood tycker vi har visat på ett mycket bra och utförligt sätt vad begreppet användarvänlighet innebär. Likaså har Nielsen och 24-timmarsmyndigheten varit acceptabla källor som underlag för vår kvinnliga användarvänlighetsmodell. Vi fastnade för våra källors utformningar med tanke på deras strukturerade och lättförståliga sätt att beskriva webbsidornas riktlinjer för användarvänlighet, även om vi har letat i annan litteratur efter relevanta källor.

### 5.2 Diskussion kring aspekterna i vår kvinnliga användarvänlighetsmodell

Innehållet i vår modell är grundat på tolkande källor. Det är alltså inte bevisat att de aspekter vi presenterat i vår kvinnliga användarvänlighetsmodell är korrekta. Vi själva känner att en del aspekter som vi har tagit upp är mer relevanta än andra. Några aspekter känns mest som fördomar. Bara för att kvinnor och män är olika på en del områden utanför datorns värld behöver de inte vara olika på samma områden när de surfar inne på nätet. Vidare finns det också en del aspekter som vi personligen tycker att webbdesigners/webbaktörer bör ta extra mycket hänsyn till om de vill utforma användarvänliga webbplatser för kvinnor. Exempel på detta är den allmänna webbdesignen. Vi tror personligen att män och kvinnor har olika syn på design av webbsidor. Detta visade sig också tydligt då Hagman (2000) utredde kvinnor och mäns privata hemsidor.

### 5.3 Diskussion kring praktikernas synpunkter om den kvinnliga användarvänlighetsmodellen

Det har varit mycket intressant att ta del av andra personers reflektioner om vår kvinnliga användarvänlighetsmodell. När vi presenterade vår modell skulle vi dock kunnat göra det på ett mer tillfredsställande sätt. Det har förekommit en del oklarheter vad gäller utformningen av modellen, vilket betyder att vi inte lyckats helt med implementeringen av den. Om praktikerna hade fått följa med under hela vårt tillvägagångssätt så tror vi att det hade varit lättare för dem att komma med reflektioner till hur vi utvecklat modellen. Vi gjorde dock bedömningen innan vi skickade iväg modellen att det fanns en risk att praktikerna skulle bli avskräckta om de fick för mycket material att bearbeta.

Vidare är vi inte säkra på om praktikerna uppfattade att vi skulle använda oss av deras svar i vår uppsats, då en del svar verkar något kortfattade. Alternativt tillvägagångssätt till att presentera modellen hade varit personliga intervjuer med våra praktiker. Det hade gjort svaren mer utförliga samtidigt som vi hade kunnat ge svar på frågor i mycket större utsträckning än vad som har varit möjligt vid mailkontakt. Personlig intervju har dock valts bort då vi inte haft tillräckligt med tid för att utföra en sådan metod. Fördelen med e-post intervjuer är samtidigt att vi har kunnat intervjua fler personer vilket har breddat empirin i vår uppsats.

En av praktikerna använde sig av vår modell i sina användartester. Detta blev resultatet: *Testerna har gått bra. Jag har tyvärr inte märkt några radikala skillnader på tjejer och killar. Möjligen att tjejerna blev lite mer irriterade när det inte funkade och att killarna var mer tålmodiga. Det kan ju ha att göra med att kvinnor skulle vara mer funktionsinriktade än vad män är men vågar inte generalisera på det material jag har. Annars så hittade jag inga nämnvärda skillnader.*

Det är viktigt att man inte drar en generell slutsats om att det inte är någon skillnad mellan kvinnor och mäns syn på utformning av webbsidor på grund av detta användartest. Det kan vara så att vi saknar en eller flera aspekter i vår modell som är mycket viktiga ur genussynpunkt vid webbutformning. Vi har bland annat fått feedback på vår webbmodell om aspekter som vi inte nämnt eller behandlat tillräckligt djupt. Aspekter som sök- och hjälpfunktioner, social miljö, ljud och personbilder tas upp av våra praktikanter för att de borde undersökas närmare.

Vi tror att modellen kan vara ett tillfredsställande första utkast på vad webbdesigners/webbaktörer bör tänka på när de utformar webbsidor ur ett kvinnligt perspektiv. Inte minst för dem som önskar forska vidare. De kan välja mellan att vidareutveckla vår modell, eller använda vårt material i modellen och genomföra en annan slags undersökning. Dessutom är modellen flexibel och med det menar vi att den är lätt att byggas ut eller reduceras om så önskas.

## 5.4 Diskussion kring vårt syfte

Vi har belyst den kvinnliga användarvänligheten genom att vi med hjälp av e-post intervjuat berörda praktiker inom webbutvecklingsområdet. Genom vår egenutvecklade modell och den tillgång till data som fanns blev det möjligt att starta en diskussion om den kvinnliga användarvänligheten. Övervägande delen av praktikerna som vi kontaktade var positivt överraskade med att vi tagit upp en diskussion om kvinnlig användarvänlighet. Genom att vi startade en e-post dialog med dem anser vi att de har blivit mer medvetna om kvinnans användarvänlighets aspekter. Vidare tyckte majoriteten av respondenterna att innehållet i vår modell var relevant och att det borde forskas vidare inom området. Detta tyder på att det i framtiden finns ett intresse och en möjlighet att påbörja någon form av undersökning om kvinnlig användarvänlighet, vilket var en utav avsikterna med detta arbete. En praktiker var så pass intresserad av vår undersökning att hon utförde ett test av användarvänlighetsvariabler för att se om det var någon skillnad mellan manliga och kvinnliga deltagare. Detta pekar på att vi har lyckats uppnå vårt syfte, vilket var att utveckla en kvinnlig webbmodell som skulle väcka praktikernas intresse och göra dem medvetna om dess aspekter.

Vidare vill vi poängtera att tillgången på litteraturen gjorde att vi inte hittade särskilt många användarvänlighetsaspekter som skiljde genusen åt. Vi skulle tycka att det var mycket intressant om det utfördes empiriska undersökningar för att hitta andra kvinnliga ståndpunkter som kan vara av vikt för det kvinnliga könet. Med största sannolikhet finns det fler kvinnliga användarvänlighetsvariabler än de vi kommit fram till i vår webbmodell. Det skulle därför vara mycket intressant om forskare i framtiden använder sig av nya infallsvinklar för att hitta nya användarvänlighetsvariabler. Exempelvis kan samhällsklass, ålder, tillgången till Internet, utbildning, yrke med mera påverka det kvinnliga könets uppfattning av användarvänliga webbplatser.

## 5.5 Våra förslag på vidareforskning

Vi har arbetat efter en vetenskaplig metod för att producera användarvänligt kvinnliga aspekter. Det finns många andra angreppssätt att tillämpa, dock var det viktigast att belysa de kvinnliga aspekterna, eftersom ingen forskare tidigare gjort det. Under många år har tekniken varit relaterad till mannen. Nu är det på tiden att webbtekniken förankras till kvinnan. Det måste finnas några orsaker som gör att kvinnan inte tillämpar webbplatser i lika hög grad som män. I dagsläget vet forskningsvärlden väldigt lite om de kvinnliga användarna. Det finns dock ett intresse om att studera den kvinnliga användarvänligheten. Vårt empiriska material pekar på detta. Vi skulle vilja att forskare anammar det kvinnliga området både via kvantitativ forskning och med kvalitativ forskning. Från vårt perspektiv var det viktigaste att belysa området och väcka uppmärksamhet och skapa intresse för vidareforskning. Vi vill vidare poängtera att vi gjorde det så kallade första steget utav flera sammanhängande processer.

Vi vill att det skall forskas vidare inom området och empiriskt testa vår modell och undersöka vilka variabler som är nödvändiga att beakta vid en webbutveckling. Därefter skulle vi vilja att urvalsgruppen var stor för att få empirisk grund för den kvinnliga användarvänligheten. Kvantitativa forskningen skall fokusera på kvinnans skillnader gentemot mannen. Undersökningen bör göras genom att användaren observeras för att senare ställa kvalitativa frågor. Med frågorna erhåller intervjuaren djupare förståelse av användarens syn på användarvänlighet. När skillnader hittas bör kvantitativa undersökningar genomföras för att se om det går att generalisera materialet. På detta vis får undersökningen en bekräftelse och större gehör. Detta kan leda till att framtidens webbutvecklare har kvinnliga aspekter i åtanke vid utveckling av användarvänliga webbplatser.

## 5.6 Framtiden

Att hitta nya infallsvinklar för att öka webbplatsernas användarvänlighet för kvinnorna är även viktiga ur ett demokratiskt och samhällsekonomiskt perspektiv. Fler kvinnliga användare av Internet kan leda till att de tillämpar fler tjänster på nätet. Många utav dagens företag som exempelvis banken effektiviserar sin verksamhet, vilket tvingar användarna att förflytta sig till Internet för att göra bankärenden. Om fler kvinnor ökar nyttjandet av tjänster ökar bankens kapital samtidigt som kvinnorna lär sig att tillämpa tjänsterna i högre utsträckning. Tänk om detta skulle bli verklighet i ett globalt perspektiv, där fler kvinnor använder sig av tjänster och att klyftan minskar mellan kvinnliga och manliga användare på Internet? Detta skulle leda till att Internet blir mer demokratiskt på det viset att båda könen tillämpar Internet i lika hög utsträckning. Vi anser vidare att kvinnornas ökade användning av Internet sannerligen leder till att de skulle vilja påverka webbplatsernas användarvänlighets utformning. På detta vis kommer det att finnas kvinnliga Jakob Nielsen som tar större hänsyn till kvinnliga aspekter. I och med kvinnornas allt större inflytande över Internets utveckling tror vi att Internet i framtiden kan komma att relateras till både män och kvinnor. Marknadens syn av kvinnor som en ny målgrupp kommer förmodligen att växa. Detta kommer leda till att fler företag kommer att kunna tjäna pengar på den nya målgruppen.

## 6 Slutsats

Det har varit mycket spännande och lärorikt att få arbeta med den här uppsatsen. Vi har haft många långa diskussioner både med handledare, och med varandra.

När vi forskat i detta arbete har vi hittat mycket lite information om tidigare forskning inom vårt ämnesområde. Detta har som följd att vi själva inte har kommit fram till några revolutionerande slutsatser om faktiska skillnader mellan mäns och kvinnors webbanvändande. Vi har heller inte kunnat bedriva egna empiriska undersökningar på grund av tidsbrist.

Vi har gjort ett första utkast på en webbmodell om kvinnlig användarvänlighet vid utformning av webbsidor. Vi vet ingen tidigare forskare som utformat en sådan modell. Modellen har en sådan flexibilitet att den kan komma att användas i framtiden för vidareforskning. Läger forskare ner mer tid och resurser på forskning, tror vi att man kommer att hitta relevanta olikheter mellan kvinnor och mäns egenskaper, när de befinner sig inne på en webbplats.

Vi har också väckt ett intresse hos berörda parter för webbutvecklande ur ett kvinnoperspektiv, genom att vi startat upp en diskussion om ett nytt område som inte varit i fokus tidigare.

## Referenslista

Allwood, C.M. (1997). *Människa-datorinteraktion. Ett psykologiskt perspektiv*. (2:a upplagan) Lund: Studentlitteratur

Andersson, A. (2003). *Digitala klyftor. Förr, nu och i framtiden*. Örebro Universitet

Backman, J.(1998). *Att skriva och läsa vetenskapliga rapporter*. Lund: Studentlitteratur.

Berner, B. (2003). *Vem tillhör tekniken? Kunskap och kön i teknikens värld*. Lund. computers and computer use: the issue of gender. Journal of research on computing in education. Vol. 26:2. forskning bidrag med ny kunskap? Genusperspektiv i forskningen. Stockholm: Fritze.- 1996:26.

Berner, B. (2003). *Vem tillhör tekniken? Kunskap och kön i teknikens värld*. Lund: Arkiv förlag

Bäck, H., & Alvarsson, A. (1992). *Metodbok*. Kristinestad: SNS Förlag.

Carlsson, B. (1991). *Kvalitativa forskningsmetoder*. Falköping: Gummessons Tryckeri AB

Consalvo, M. & Paasonen, S. (2002). *Women everyday uses of the Internet Agency And Identity*. New York

Easterby-Smith, M., Thorpe, R. & Lowe A. (2002). *Management Researc*. London: Sage publication.

Ekholm, M., & Fransson, A. (1994). *Praktisk intervju teknik*. Göteborg: Graphic Systems AB

Eriksson och Wiedersheim-Paul. (1997). *Att utreda forska och Rapportera*. Liber-Hermods AB Malmö Sverige

Grundy, F. (1996). *Women and Computers*. Oxford : Intellect.

Hagman, L. (2000). *Skilda världar? : en kvalitativ studie av några privata webbplatser sett ur genusperspektiv*. Borås : Högsk. i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap

Hartman, J. (1998). *Vetenskapligt Tänkande- Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur

Hirdman, Y. (1988). *Genussystemet - reflexioner kring kvinnors sociala underordning*. Kvinnovetenskaplig tidskrift. 1998:26.

Holme, I.M., & Solvang, B.K. (1991). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Hovellius, B. (1996). *Kan genusperspektiv inom medicinsk och folkhälsovetenskaplig forskning bidra med ny kunskap?* Genusperspektiv i forskningen. Stockholm: Fritze.- 1996:26.

Kallin Westin, L., & Palquist, L. (2001). *Från siffror till surfing. Könsperspektiv på Informationsteknik*. Lund: Studentlitteratur

Mellström, U. (1999). *Män och deras maskiner. I B. Parbring. Genus – aktuellt magasin för nationella sekretariatet för genusforskning*. Göteborg: Lindgren & Söner.

Mörtberg, C. (1996). *En vandring i kvinnoforskningens teorier och i metoder. Vandringar*. Luleå.

Nielsen, J., & Tahir, M. (2002). *Användbara hemsidor. Analys av 50 webbplatser*. New Riders Publishing.

Nutek (1997). *Virtually free, Gender, Work and spatial choice*. Stockholm: 1997:7.

Patel, R., & Davidson, B. (1994). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur

Preece, J. (2003). *Interaction design. Beyond human-computer interaction*. New York: Wiley, cop. 2002

Rosengren, K. & Arvidsson, P. (1997). *Sociologisk metodik*. Falköping: Gummessons Tryckeri AB

Ryd, Harriet. (1996). *Genusperspektiv i forskningen*. Stockholm: Vol. 1996:26.

Selg, H. (2002). *Om kvinnors användning av Internet- När kvinnan äntligen har tid sitter mannen framför PC:n: It kommissionen*.

Siegel, D. (1997). *Secrets of successful web sites*. New York: Hayden Books

Statskontoret. (2002). *24-timmarswebben: Rekommendationer och råd för 24-timmarsmyndighetens webbplats*. Solna: Williamssons Offset AB

Sundin, E., & Berner, B. (1996). *Genus, teknik och social förändring : en introduktion. Från symaskin till cyborg: genus, teknik och social förändring*. Stockholm : Nerenius & Santérus.underordning. Kvinnovetenskaplig tidskrift. Vol. 9:3.

Wiberg, L. (1999). *www-För kvinnor och män?* Stockholm: KTH, Avdelningen för Medieteknik och grafisk produktion.

Åström, T. (2003). *Kvinnliga och manliga telefoner? - En studie vid Sony Ericsson*. Umeå: Umeå universitet, Pedagogiska institutionen



# Bilagor

## Bilaga 1

### Intervjufrågor till Trollhättans kommuns webbredaktör

1. Vilka är dina arbetsuppgifter?
2. Finns det några specifika riktlinjer/regler som ni var tvungna att följa när webbplatsen när webbsidan utformades?
3. Måste du följa några specifika riktlinjer/regler när du arbetar med webbplatsen?
4. Vilka parter (t ex förvaltningen) är med och påverkar webbsidans utformning?
5. Vad får parterna påverka på webbplatsen?
6. Vem har de avgörande beslutet om vilka ändringar som får göras på kommunens sida?
7. Vem har bestämt webbmallens utseende?
8. Varför köpte kommunen en färdig webbmall?
9. Vad får ni göra utöver den färdiga webbmallen?
10. Har du någon grafisk bild på webbmallen som du kan dela med dig?
11. Kan jag som enskild medborgare påverka webbplatsen?
12. Om ja, vad kan jag påverka på webbplatsen?
13. Vilken roll har konsultföretaget?
14. Vad har de för arbetsuppgifter?, förutom den webbmall som ni använder er av?
15. Vilken typ av personal använde konsultföretaget när de utvecklade webbmallen?
16. Köper ni in några ytterliggare tjänster för er webbsida, förutom konsultföretagets tjänster?
17. När köper ni in dessa tjänster?
18. Hur försöker ni uppnå en god användarvänlighet med er webbplats?
19. Har ni gjort några användartester med er webbplats?
20. Om ja, vilka deltog?
21. Vad kunde de påverka?
22. Följer ni 24 timmarsmyndighetens riktlinjer för webbplatser?

## Bilaga 2

Hej!

Nu är vi klara med vår webbmodell med kvinnliga aspekter.

Det hade varit jättebra om du kunde läsa den och komma med synpunkter på vad du tycker om den. När du skriver ner dina synpunkter vill vi att du ska använda dig av frågorna längst ner i mailet som stöd.

Vi vill först i detta mail kortfattat förklara hur vi gick tillväga för att få fram vår modell.

I det första steget definierade vi användarvänlighet utifrån Carl Martin Allwoods bok *Människa-Datorinteraktion. Ett psykologiskt perspektiv*. Denna definition kom sedan att utgöra grunden för vår tolkning av användarvänliga webbgränssnitt.

Steg två: Utifrån vår (Allwood) definition användarvänlighet studerade vi 24 timmarsmyndigheten och Jacob Nielsens material. Informationen från dessa två källor kom att användas som allmän beskrivning av användarvänliga webbgränssnitt. Vår viktigaste del var dock studerandet av materialet om kvinnors webbanvändning och dess skillnader gentemot männens.

Steg tre: Med hjälp av vår kvinnoforskning och tidigare teori om utformning av användarvänliga webbsidor får du nu se resultatet i form av en webbmodell med kvinnliga aspekter.

Vill du ta del av övrigt material av vår forskning är det bara att maila oss.

Frågor att reflektera över:

- 1) Vad tycker du om vårt arbetssätt för att komma fram till vår modell?
- 2) Var anser du om att vi använde oss av Allwoods definition av användarvänlighet som grund för att presentera den kvinnliga användarvänlighetsmodellen?
- 3) Tycker du att innehållet i den kvinnliga användarvänlighetsmodellen är relevant?
- 4) Tror du personligen att det är någon skillnad på hur män och kvinnor uppfattar dagens webbplatser?
- 5) Tycker du att man bör forska vidare inom området användarvänlighet för kvinnor?
- 6) Finns det något i vår kvinnliga användarvänlighetsmodell som du saknar?
- 7) Har du några övriga synpunkter?

Har du några frågor är det bara att maila.

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning Martin och Marjan